

DISSERTATIONS IN
**EDUCATION,
HUMANITIES,
AND THEOLOGY**

KALEVI PALDANIUS

*Eläinlääkärin ammatti-identiteetti,
asiakasvuorovaikutuksen
jännitteiden hallinta ja kliinisen
päättelyn yhteenkietoutuminen
sekapraktiikassa*

PUBLICATIONS OF THE UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND

Dissertations in Education, Humanities, and Theology No 31



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

*Eläinlääkärin ammatti-identiteetti,
asiakasvuorovaikutuksen jännitteiden hallinta
ja kliinisen päättelyn yhteenkietoutuminen
sekapraktiikassa*

KALEVI PALDANIUS

*Eläinlääkäarin ammatti-identiteetti,
asiakasvuorovaikutuksen jännitteiden hallinta
ja kliinisen päättelyn yhteenkietoutuminen
sekapraktiikassa*

Publications of the University of Eastern Finland
Dissertations in Education, Humanities, and Theology
No 31

University of Eastern Finland
Joensuu
2012

Kopijyvä Oy

Joensuu, 2012

Sarjan vastaava toimittaja: Jopi Nyman

Myynti: Itä-Suomen yliopiston kirjasto

ISBN: 978-952-61-0834-6 (nid.)

ISSNL: 1798-5625

ISSN: 1798-5625

ISBN: 978-952-61-0835-3 (PDF)

ISSN: 1798-5633 (PDF)

Paldanius, Kalevi

Eläinlääkäriin ammatti-identiteetti, asiakasvuorovaikutuksen jännitteiden hallinta ja kliinisen päättelyn yhteenkietoutuminen sekapraktiikassa

Joensuu: Itä-Suomen yliopisto, 2012, 133 sivua

Publications of the University of Eastern Finland.

Dissertations in Education, Humanities, and Theology; 31

ISBN: 978-952-61-0834-6 (nid.)

ISSNL: 1798-5625

ISSN: 1798-5625

ISBN: 978-952-61-0835-3 (PDF)

ISSN: 1798-5633 (PDF)

TIIVISTELMÄ

Eläinlääkäriprofession kontribuutiot yhteiskunnassa ulottuvat eläinten terveydenhuollosta ruoka- ja ympäristöhygieniaan. Huolimatta ammatin laajasta yhteiskunnallisesta merkityksestä, tutkimusta eläinlääkäreiden työstä ja siitä miten eläinlääkäri työnsä kokee, on suhteellisen vähän. Tässä tutkimuksessa analysoidaan sekapraktiikkaa tekevän eläinlääkäriin työtä toiminnan- ja toimintateoreettisella käsitteistöllä sekä kognitiivisen psykologian skriptiteorialla täydennettynä professio- ja asiantuntijatutkimuksen näkökulmilla. Professiona eläinlääkäriillä on työmarkkinoilla monopoliasema eläinten terveyttä ja sairautta koskevissa kysymyksissä. Praktikkoeläinlääkäriin työtoiminta koostuu neljästä tehtävästä: eläimen sairauksien diagnoosista, hoidosta, ehkäisevästä työstä ja eutanasiasta.

Eläinlääkäriin työtä analysoin professiona ja asiantuntijatyönä. Professiona sitä voi pitää pitkälle kehittyneenä ts. se täyttää hyvin professioille asetetut tunnusmerkit. Näitä ovat mm. palveluorientaatio, käyttäytymisen muodolliset standardit, emotionaalinen neutraalius, abstraktin tiedon hallinta, korkea sosiaalinen status, suhteellisen suuri autonomia työtehtävien suhteen ja professionaalinen identiteetti. Asiantuntemus ymmärretään alakohtaisten tietojen ja taitojen lisäksi muodostuvan sosiokulttuurisista dispositioista, tehtävän suorittamiseen liittyvistä strategioista ja tehtävän suorittamisessa välttämättömistä välineistä.

Tutkimuksen tavoitteena on vastata siihen millaisia asiakaspalvelun jännitteitä eläinlääkäriin välittäjän rooli eläinten ja ihmisten maailman välillä synnyttää ja siihen miten kliininen päättely ja asiakasvuorovaikutus liittyvät toisiinsa sekapraktiikkaa tekevän eläinlääkäriin työssä.

Lääkäriprofessiona eläinlääkäriin erityispiirre on, että asiakas ja potilas ovat eri. Asiakas – eläin – eläinlääkäri -triadissa toteutuu eläinlääkäriin palvelutehtävä ja siinä kehittyvät asiantuntijana toimimisen jännitteet, jotka eläinlääkäriin täytyy työnsä eri tilanteissa hallita.

Asiakaspalvelun jännitteitä synnyttävät päivittäistä töiden organisointia, sujuvuutta ja hallintaa haittaava asiakkaiden toiminta, asiakkaiden odotusten ja käytännön realiteettien välinen ristiriita, ehkäisevän terveydenhuoltotyön implementoinnin vaikeudet, eläimen eutanasiatapauksissa sen oikeuttaminen yleensä sekä auktoritee-

tin ja asiakaspalvelun välisen tasapainon hakeminen. Yleisemmin ilmaistuna kyse on professiosta käsin ohjautumisen ja asiakkaiden toiveista ja odotuksista käsin ohjautumisen välisestä jännitteestä. Sekapraktikkona toimiva eläinlääkäri kokee tuotantoeläinten omistajien ymmärtävän paremmin eläinlääkärin työn luonnetta kuin lemmikkieläinten omistajien, joiden odotukset hoitoja kohtaan ovat kohonneet kunnallisen sekapraktikkoeläinlääkärin näkökulmasta liian korkealle.

Eläinlääkärin työ määritellään väitöksessä palveluorientoituneeksi professionaaliseksi asiantuntijatyöksi, josta yksittäinen eläinlääkäri itsensä ja eläinlääkärit ammatikuntana itsensä tunnistavat. Siihen perustuu eläinlääkärin ammatillinen identiteetti. Eläinlääkärin professionaalinen identiteetti on kognitiivisesti korostunut. Kyvykkyys, pätevyys, sellaisen tiedon omaaminen, jota asiakkaalla ei ole, onnistuminen vaikeisakin tehtävissä, normi, ettei asiakkaalle saa näyttää, ettei osaa ja auktoriteetin säilyttäminen kuvastavat kognitiivisen ulottuvuuden keskeisyyttä eläinlääkärin professionaalisessa identiteetissä ja asiantuntemuksessa. Kognitiivisuuden korostuminen identiteetissä on todettu olevan tyypillistä muillekin professionille.

Kognitiivisuus määrittää myös eläinlääkärin työssään tekemiä asiakastypologioita. Hyvä asiakas, riippumatta siitä mitä eläimiä tämä omistaa, on rationaalinen suhteessa eläimiin, niiden käyttäytymiseen ja sairauden oireisiin ja hyvä asiakas ottaa vastaan tietoa. Tässä jaossa tuotantoeläinten omistajat näyttävät sekapraktikon silmissä lemmikkien omistajia useammin rationaalisina, mikä tarkoittaa myös taloudellis-pragmaattista suhtautumista eläimiin vs. emotionaalinen suhtautuminen niihin.

Emotionaalista neutraaliutta on pidetty jopa keskeisimpänä professionaalista käyttäytymistä määrittelevänä tekijänä. Emotionaalinen neutraalius liittyy etäisyyden säilyttämiseen asiakkaaseen. Eläinlääkärin työtilanteet herättävät paljon erilaisia tunteita. Empaattisuus, frustraatiot, ilo ja tyytyväisyys ja vaikkapa päivystyskiukku edellyttävät eläinlääkäriltä emotiivista työtä, joka on keskeinen osa työssä tarvittavaa itesäätelyprosessia ja professionaalisen käyttäytymisen ja identiteetin ylläpitämistä. Empatiaa ja ymmärrystä vaaditaan myös niissä asiakkaiden yksityiselämään liittyvissä vaikeissa tilanteissa, jotka eivät eläinlääkärille professionaali kuulu, mutta joihin hän pääsee tai joutuu mukaan.

Keskeisenä asiantuntemuksen alueena sekapraktikon työssä on kliininen päättely. Tätä analysoidaan skriptiteorian avulla. Sairausskriptit perustuvat oletukseen sairauksien kehittymisestä ajan funktiona. Yleisimpien sairauksien diagnosointi perustuu mallin tunnistamiseen, mikä kokeneella asiantuntijalla on tiedostamaton päättelyprosessi. Sairaus- ja asiakasskriptit aktivoituvat puhelinkeskusteluissa kokonaisuuksina. Tämä mahdollistaa nopean päättelyn sekä siitä mistä sairaudesta mahdollisesti on kysymys, että siitä kuinka kiireellinen tilanne tilalla on. Sairauksia koskevissa skrip-teissä päätelmät ovat kiinnitettyjä sairauksien etenemisen fysiologisiin prosesseihin.

Kliiniseen päättelyyn kietoutuvat asiakasskriptit. Ne ankkuroituvat eläinlääkärin kokemushistoriaan asiakkaistaan ja aikaisempaan sosiaaliseen vuorovaikutukseen näiden kanssa. Näin muodostuneet vuorovaikutusmallit suuntaavat eläinlääkärin tekemiä tulkintoja ja hänen tilanteen mukaista käyttäytymistään. Asiakasskriptit kuuluvat eläinlääkärin asiantuntemuksen sosiokulttuurisiin dispositioihin, kun taas sairaukskriptit perustuvat alakohtaiseen tietoon ja taitoihin. Alakohtaisia tietoja ja taitoja voidaan pitää edelleenkin eläinlääkärin asiantuntemuksen ytimenä.

Kunkin asiakkaan tuntemiseen perustuvia asiakasskriptejä ei voi koulutuksessa opettaa. Ne kehittyvät vasta eläinlääkärin opittua tuntemaan asiakkaat. Tämä tietämys – hiljainen tai paikallinen tieto – on osaamista, jonka varassa eläinlääkäri tekee käytännöllisiä ratkaisuja päivittäisessä praktiikassaan. Uuden asiakkaan kohdalla eläinlääkärillä ei ole tällaista henkilökohtaiseen tuntemiseen perustuvaa valmista skriptiä, jolloin tilanteeseen orientoituminen vaatii eläinlääkäriltä enemmän kognitiivista ponnistelua. Tilakokojen kasvu, yhteistoiminta-alueet ja yhteisvastaanotot muuttavat eläinlääkärin työn kontekstia ja luonnetta lähivuosina, mikä voi helpottaa ehkäisevän terveydenhuoltotyön integrointia työhön.

Empiirisen aineiston kokosin osallistuvan havainnoinnin keinoin ja keskusteluin kahden eläinlääkärin kanssa. Informantteina toimivat nais- ja mieseläinlääkäri Itä-Suomesta. Aineisto koottiin aikavälillä kesäkuu 2006 - toukokuu 2011. Havainnointipäiviä kertyi yhteensä 32, joihin sisältyy noin 200 asiakaskonsultaatiota eläinlääkäreiden vastaanotoilla, sikaloilla, hevostalleilla ja navetoissa.

Asiasanat: ammatti-identiteetti, kliininen päättely, sairausskriptit, asiakasskriptit, toiminta, eläinlääkäri, ihmisen ja eläimen suhde, etnografia

Paldanius, Kalevi

Professional identity of veterinarians, tension management in client interaction and intertwining of clinical reasoning in mixed practice

Joensuu: University of Eastern Finland, 2012, 133 pages

Publications of the University of Eastern Finland.

Dissertations in Education, Humanities, and Theology; 31

ISBN: 978-952-61-0834-6 (nid.)

ISSNL: 1798-5625

ISSN: 1798-5625

ISBN: 978-952-61-0835-3 (PDF)

ISSN: 1798-5633 (PDF)

ABSTRACT

The contributions of the veterinary profession in society extend from animal health-care to food and environmental hygiene. In spite of the profession's wide societal meaning there are relatively rare social scientific studies about how veterinarians experience their daily work and what it consists of. In this research the work of the mixed animal veterinarian is analysed using activity theoretical and script theoretical concepts. As a profession veterinarians have a monopoly of the labour market. I describe the content of a veterinarian's work by analysing it as an activity consisting of four tasks: diagnosis, healing, preventive and euthanasia. These tasks are also task given to the veterinary profession in the societal division of labour. The work of a veterinarian is analysed as a profession and expert work. As a profession it is an ideal and fully developed profession, whose orientation is more client service than customer service.

The nature of the veterinarian-client relationship is analysed. As a medical profession its distinctive feature is that the client and patient are different. The triad, client – animal – veterinarian, produces tensions between client service and acting as an expert. These tensions the veterinarian has to manage or cope with.

Meeting the expectations of clients is the central part of a veterinarian's skill. S/he feels that the owners of production animals understand the nature of her/his work better than f. ex. pet owners. This makes it easier to meet their expectations compared to pet owners' expectations. The expectations of the pet owners have increased to such an extent that the municipal veterinarian cannot meet all of these expectations. The development of pet treatments is hard to follow. It is not worthwhile to supply the clinic with all possible examination instruments allowed by technology.

The veterinarian manages the relationship of the clients by appealing to her/his expertise and its limits and following the professional principle – diagnosis before treatment. The other way to manage work and client relationships is client typologies used by the veterinarian. Favourite clients are those who take good care of their animals, accept knowledge and understand the nature of veterinary work. Unfavoured clients are those who treat their animals badly, are rude towards animals and try to direct the veterinarian.

The veterinarian tries to follow professional client service ideals in relation to both client groups. At the level of personal experience the veterinarian cannot be neutral. Because of this, the management of emotions is a central part in the regulation of the work process in emotional work. Emotion work within the meaning of empathy is highlighted when working with pets and especially in the cases of euthanasia.

The expertise of the veterinarian is analyzed within the frame of script theory. Clinical reasoning is based on illness scripts. Regard of the client's cattle or ability to read the animal is an important mediating factor. The veterinarian's client scripts serve the interactions and decision making of the veterinarian. Clinical practice forms the central content of the work.

Discussion about preventive work has continued from the 1990's, even from the 1970's. Practice is organized by the cases of illness and there is no time for preventive work. The other explanation is that preventive work is not at the top of the clients' or veterinarian's priority list. The third possible factor is that the identity of a practicing veterinarian is based on the clinical ambulatory work. The roots of the identity of the veterinarian are in the expertise of the veterinary profession and the skills of the generalist to cope in different kinds of situations.

The empirical material was collected by means of participant observation and the interviews of two veterinarians – man and woman – in Eastern Finland during the time period June 2006 – May 2011. The observation time was altogether 32 days including approximately 200 consultations with clients in consulting rooms and at the farms.

Keywords: professional identity, clinical reasoning, illness scripts, client scripts, activity, veterinarian, human-animal relationship, ethnography

Inkalle

Saatteeksi

Väitöskirjaprojektini on ollut minulle kuuden vuoden ajan vapaa-ajan harrastus. Nyt kun alkaa olla aika etsiä tilalle uusi harrastus on hyvä katsoa taaksepäin ja arvioida mitä tuo aika toi mukanaan. Näin, kuulin ja koin asioita, joita en missään muualla olisi kokenut. Sain perehtyä yhden asiantuntijaryhmän työhön, siihen miten tuota työtä tehdään, mitä kaikkea siihen liittyy iloineen ja suruineen. Samalla sain vaikutelmia elämän kirjosta nykyaikaisella maaseudulla, siitä miten ihmisten elinkeino, harrastukset ja onnellisuus ovat sidottuja eläimiin ja niiden hyvinvointiin. Läheskään kaikki vaikutelmat ja kokemukset eivät näy tässä väitöskirjassa, mutta voin hyödyntää niitä eri tavoin nykyisessä leipätyössäni. Eikä pidä unohtaa, että nämä vuodet ovat olleet opettavainen kokemus tutkimuksen teosta eri vaiheineen ja tunnelmineen.

Tässä oppimisprosessissa monet tahot ovat olleet välittömästi ja välillisesti tukena. Onkin aika kiittää kaikkia niitä, jotka ovat vaikuttaneet tutkimuksen syntyyn, etene-miseen ja lopulta sen muotoutumiseen valmiiksi tutkimukseksi.

Ensinnä haluan kiittää yliopistotutkija, dosentti Jussi Silvosta ja lehtori Matti Kuittista lämpimästi tutkimukseni ohjaamisesta. Asiantuntevat, sopivalla huumorilla höystetyt kommentit ja palautteenne auttoivat aina löytämään uuden suunnan, kun en ollut varma millä kartalla olen.

Dosentti Saija Katilaa kiitän sydämellisesti vastaväittäjäksi lupautumisesta. Häntä sekä yliopistonlehtori Pekka Kuuselaa kiitän myös työni esitarkastuksesta. Kannustavat kommentit ja terävät huomiot tekstin puutteista auttoivat hiomaan väitös-kirjan rakennetta ja sisältöä ehjemmäksi kokonaisuudeksi ja sujuvammin luettavaksi.

Sitten erityisen suuri kiitos kahdelle eläinlääkäri-informantille, jotka otitte minut mukaan työhönne ja suostuitte vastaamaan tyhmiinkin kysymyksiini. Novii-sina tulini novii-sina lähdin, mutta paljon oppineena. Ne opit olen tähän väitöskirjaan tiivistänyt. Niitä matkoja, siirtymistä tilalta toiselle, huomaan silloin tällöin kaipaavani.

Ilman Savonia-ammattikorkeakoulun vireää TKI-toimintaa tämän tutkimuksen syntysanoja ei olisi koskaan lausuttu. Erityinen kiitos tässä kohtaa kuuluu Eläinten terveydenhuoltohanketta (ELKE) johtaneelle ELT Veikko Tuoviselle, tuolloiselle eläin-lääketieteellisen tiedekunnan dekaani Hannu Saloniemelle ja kollegalleni, yliopet-taja Risto Kauppiselle.

Savonia-ammattikorkeakoulu ja oma yksikköni Iisalmissa on tukenut taloudellisesti osallistumistani tieteellisiin konferensseihin, joissa olen voinut esitellä tutkimustani ja keskustella siitä. Näistä mahdollisuuksista kuuluvat kiitokset tulosaluejohtaja Sirkka Lappalaiselle ja koulutuspäällikkö Tapio Leskiselälle. Yhtenä keskustelufoorumina toimi tutkimuksen alkuaikoina myös eläinten hyvinvoinnin tutkijakoulu. Kiitos siitä, että sain olla tutkijakoulun jäsenenä ja perehtyä eläimen ja ihmisen väliseen suhteeseen erilaisista tutkimuksellisista näkökulmista. Viimeisenä keskustelufoorumina, mutta ei suinkaan vähäisimpänä, kuuluu kiitos Psykologian laitoksen ja oppilaanohjauksen koulutuksen tutkijankoulutusohjelma Life and Counselling in Context (LiCC) Mekrijärven tutkimusasemalla pidetyille seminaareille ja niissä käydyille monipuolisille keskusteluille.

Viimeiseksi kiitos kaikille läheisilleni siitä ilosta, jonka olemassaolollanne tuotate. Se on auttanut jaksamaan aina silloin kun tutkimuskohteen vastarinta on löytänyt jonkin uuden ilmenemismuodon.

Lapinlahdella, Apulassa 25.6.2012

Kalevi Paldanius

Sisällys

TIIVISTELMÄ	v
ABSTRACT	ix
SAATTEEKSI	xiii
SISÄLLYS	xv
TAULUKKOLUETTELO	xvii
1 JOHDANTO	1
2 ELÄINLÄÄKÄRI TOIMIJANA	6
2.1 Eläinlääkäriammatin kehitys asiantuntijamonopoliksi	6
2.2 Professionalismin ja käyttäytymisen suhde	10
2.3 Tehtävät tekoina ja tilannetietoisuus merkityksen ymmärtämisenä	12
2.4 Toiminnan kohteet tarjoumina ja tilanne tarjouman määrittelynä	14
2.5 Toimijuus ja ammatti-identiteetti	17
3 ELÄINLÄÄKÄRIN TYÖ ASIANTUNTEMUKSENA JA ASiantuntemus Professiona	20
3.1 Ihmisen muuttuva eläinsuhde haastaa suljetun asiantuntijuuden	21
3.2 Asiantuntemus pätevyiden ja epäpätevyiden rajanvetona	24
3.3 Toiminnan käsikirjoitukset eli skriptit	27
3.4 Sairauskriptit kliinisessä päättelyssä	30
3.5 Asiakasskriptit eläinlääkäri-asiakassuhteessa	33
3.6 Asiakastypologiat työn hallintakeinona	35
3.7 Tunnetyö professionaalisuuden ylläpitäjänä	37
4 TUTKIMUSTEHTÄVÄT, -AINEISTO JA -MENETELMÄT	42
4.1 Osallistuva havainnointi tutkimusmenetelmänä	44
4.2 Aineiston analyysi	47
4.3 Havaintojen yleistettävyyden, luotettavuuden ja pätevyys	54
5 PROFESSIONAALISEN ASIAKASPALVELUN JÄNNITTEET ELÄINLÄÄKÄRIN TYÖSSÄ	58
5.1 Sairaustapauksista käsin organisoituvat tehtävät	58
5.2 Eläinlääkärin työn fyysiset puitteet - eläinsuojat ja vastaanotto	65
5.3 Palvelujen logistiikka	67
5.4 Ihminen - eläin suhde eläinlääkärin asiakaspalvelun kontekstina	70
5.5 Asiantuntija, auktoriteetti ja asiakaspalvelija	74
5.6 Työn kuormitustekijät: asiakasahdistus ja päivitys	80
5.7 Sekapraktikon identiteetin ylläpitäminen	85
5.8 Hyvä hetki hyvälle kuolemalle	92

6 SAIRAUS- JA ASIAKASSKRIPTIEN YHTEENKIETOUTUMINEN	
ELÄINLÄÄKÄRIN TYÖSSÄ	98
6.1 Vuorovaikutusskriptit ja tilannetietoisuus puhelimessa.....	99
6.2 Mallin tunnistaminen verbaalisen kuvauksen perusteella	103
6.3 Asiakkaan eläimen lukukyky eläinlääkärin työn apuna	107
6.4 Lempidiagnoosi ja mallin väärintunnistamisen riski – virhediagnoosi	108
6.5 Kliininen työ kognitiivisena prosessina	109
7 POHDINTA	113
7.1 Empiiristen löydösten reflektiota	113
7.2 Toimintateorian ja skriptiteorian synteesi	117
7.3 Tapaus mikrokosmoksena ja laadullinen tutkimusmenetelmä	118
LÄHDELUETTELO	121
LIITTEET	130

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1.	Suomessa laillistettujen eläinlääkäreiden jakauma toimialoittain ja sukupuolittain (Evira Marraskuu 2009)	130
Taulukko 2.	Aineiston analyysirunko.....	53
Taulukko 3.	Esimerkki puhelun rakenteesta ja biomedikaalisesta sisällöstä.....	99
Taulukko 4.	Eläinlääkärin toiminta tehtävinä sekapraktiikassa.....	112

KAAVIOLUETTELO

Kaavio 1.	Eläinlääkärin, asiakkaan ja eläimen suhteet ja niitä välittävät tekijät.....	41
Kaavio 2.	Skriptimalli sairauden diagnosoimisesta eläinlääkärin kuvauksen perusteella	104
Kaavio 3.	Päätelyketju koiran mahasuolikanavan tulehduksen toteamiseksi	105
Kaavio 4.	Eläinlääkärin kliininen työ kognitiivisena prosessina puhelindiagnoosista eläimen hoitoon	110

KUVALUETTELO

Kuva 1.	”Vaatteiden vaihtoa ja autolla ajoa” – saappaiden vaihto.....	60
Kuva 2.	Rektaalitutkimus käsin	61
Kuva 3.	Taivutuskoe.....	62
Kuva 4.	Hevosen hampaiden raspaus.....	62
Kuva 5.	Nupoutuksen valmistelua	66

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1.	Yleiskuva skriptiteoriasta (Vogwill 2008).....	29
Kuvio 2.	Kliininen diagnostinen päättely (Bowen 2006)	32
Kuvio 3.	Auto eläinlääkärin työssä	50
Kuvio 4.	Puhelin eläinlääkärin työssä	51
Kuvio 5.	Eläinlääkärin suhdetta työnantajaansa kuvaava miellekartta	51
Kuvio 6.	Eläinlääkärin työpäivän sekvenssit & häiritsevät tekijät	64
Kuvio 7.	Kunta ja päivystysalue eläinlääkärin toimintamaisemassa	69
Kuvio 8.	Kaksi eri diagnoosia – molemmat oikeita	86
Kuvio 9.	Yhteenveto eläinlääkärin ja asiakkaiden välisestä vuorovaikutuksesta	96
Kuvio 10.	Vuorovaikutusskriptit ja tilannetietoisuus puhelinkeskustelussa	101

1 Johdanto

Eläinlääkärin työ on suurelle yleisölle tuttua televisiosarjoista ja englantilaisen kirjailija-eläinlääkärin James Herriottin kirjoista. TV-sarjat ja ohjelmat keskittyvät lemmikkieläinten parissa työskenteleviin eläinlääkäreihin tuotantoeläinlääkärien työn jäädessä tuntemattommaksi. Ihmiset tietävät eläinlääkärin hoitavan eläimiä. Suunnilleen tämän verran tiesin itsekin vuonna 2006 aloittaessani väitöskirjatyötäni. Juuri tämä tietämättömyys ruokki uteliaisuutta ja innosti väitöstyön aloittamiseen. Väitöskirjan tekeminen oli vuosien varrella silloin tällöin käynyt mielessäni ja erilaisia kehitelmiä aiheiksi oli ollut. Lykkäsin aloittamista päättämällä, että ryhdyn väitösprojektiin, jos hyvä ja itsessään innostava aihe osuu kohdalle.

Näin sitten myöhemmin kävikin. Yksi kahvipöytäkeskustelu työpaikallani johti ensin pienimuotoisen selvitystyön tekemiseen Savonia-ammattikorkeakoululla toteutetulle eläinterveydenhuollon kehittämishankkeelle (ELKE) keväällä 2005. Selvitin eläinterveydenhuollon kehittämistarpeita Ylä-Savon alueella. Sitä varten haastattelin alueella tuolloin toimineet kunnalliset eläinlääkärit. Tein selvitystyötä varten kirjallisuushakuja, jotka tuottivat vain muutamia tutkimuksia eläinlääkäreiden työstä. Suomesta ei yhtään, ellei eläinlääkäreiden terveyttä ja työoloja vuonna 2000 selvittänyttä tutkimusta lasketa mukaan (Reijula, Räsänen, Lindbohm, Taskinen, Juntunen, Rinta-Jouppi & Hämäläinen 2001). Vaikutti siltä, että eläinlääkärin työtä ei ollut tutkittu yhteiskunta- ja käyttäytymistieteiden piirissä kovin paljon. Tutkimuskohde näytti olevan tuntematon tutkimukselle siinä kuin itsellenikin.

Tutkimuksen teon aikana minua vaivasi kysymys siitä, kuinka paljon minun tulisi tuntea esimerkiksi eläinten sairauksia ja niiden eläinlääketieteellistä perustaa? Milloin voin perustellusti sanoa ymmärtäväni eläinlääkärin työtä voidakseni kirjoittaa siitä väitöskirjan ja väittää siitä jotakin? Kysymys siitä kuinka paljon toiseen ammattiin pitäisi perehtyä, syntyy aina kun tutkitaan jotakin toista ammattia kuin omaa (Pirttilä 2002).

Mitään käsikirjavastausta tähän kysymykseen ei tietenkään ole. Tutkimuksen tavoitteet, tarkoitus ja tutkimuskysymykset sekä teoreettiset jäsennykset ja mallit auttavat rajanvedossa. Luin toki joitakin eläinlääketiedettä käsitteleviä artikkeleita ja selailin eläinten anatomiaa ja fysiologiaa käsitteleviä kirjoja ja Eläinlääkäri-lehtiä. Niiden sisältämien tietojen yhdistäminen omaan tutkimukseen relevantilla tavalla ei kuitenkaan tuntunut onnistuvan. Todennäköisesti tällainen vaatisi eläinlääketie-

teen huomattavan syvällistä opiskelua ennen kuin yhteyksiä pystyisi rakentamaan. Nähdäkseni itselle vierasta työtä, tässä tapauksessa eläinlääkärin työtä ja asiakassuhteita, voi analysoida eläinlääkäreiden kokemusten valossa käyttäen siihen soveltuvia teoreettisia käsitteitä, ilman eläinten anatomian ja fysiologian tuntemustakin. Tosin sen merkitys eläinlääkärille hänen työssään pitää ymmärtää, sillä sen hallinta on yksi keskeinen eläinlääkärin päättelyn ja asiantuntemuksen tekijä.

Vaikken tiennytkään eläinlääkärin työstä paljon väitöstutkimusta aloittaessani, olin muodostanut siitä jonkinlaisen mielikuvan analysoidessani ELKE-hankkeelle tekemiäni haastatteluja. Tulkitsin tuolloista haastatteluaineistoa toiminnanteorian¹ ja kehittävän työntutkimuksen piirissä kehitettyjen toimintajärjestelmän ja lähikehityksen vyöhykkeen käsitteiden avulla (Engeström 1987; Engeström 2000; Engeström 2001). Näitä teoreettisia työkaluja käyttäen muotoilin väitöstyötä varten tutkimustehävät. Tutkimustyön edetessä osoittautui tarpeelliseksi täsmentää niitä.

Tutkimussuunnitelmaa kirjoittaessani ajattelin, että eläinlääkärin näennäisesti yksin tapahtuvalla työskentelyllä olisi jokin erityisluonne suhteessa työn muuttuvaan sosiaaliseen organisaatioon. Kuta kauemmin olin aineistoa kerännyt, sitä epäselvemmältä koko asettamani tutkimuskysymys alkoi vaikuttaa – en ymmärtänyt enää itsekkään, mitä tarkalleen ottaen olin sitä kirjoittaessani ajatellut.

Toiminnanteoreettisia ajatuskuluja edelleen seuraillen, ajattelin selvittää millaisia ristiriitoja eläinlääkärin rooli taloudellisten, hyvinvoinnin ja eläinsuojelullisten näkökohtien yhteen sovittajana synnyttää. Tämä tuntui sekä teoreettisesti että empiirisesti relevantilta kysymykseltä, sillä ihmisen ja eläimen suhdetta tarkastelevassa kirjallisuudessa sitä pidetään lähtökohtaisesti ambivalenttina. Myös toiminnanteoriaan sisältyy oletus toimintajärjestelmiin sisäänrakennetusta ristiriidasta esimerkiksi työn kohteen käyttö- ja vaihtoarvon välillä. Nämä ristiriidat alkoivat tutkimuksen kulussa tuntua abstrakteilta suhteissa eläinlääkärin arkiseen työhön. Ei niin, etteivätkö ne olisi todellisia ja ettei niillä olisi heijastuksia eläinlääkärin työhön, mutta niiden analyysi ei edistänyt konkreettista eläinlääkärin työn analyysia. Myöskään eläinlääkärin vuorovaikutuksen analyysiin asiakkaiden ja eläinten kanssa se ei tarjonnut välineitä.

Toiminnan teoreettisessa tutkimuksessa keskitytään usein välineisiin ja siten välittyneeseen subjektin ja objektin suhteen analyysiin. Ihmisten kognitiiviset prosessit jätetään vähemmälle huomiolle. Syynä tähän on ”kognitivismin kammo” ja sen taustalla pelko kartesiolaiseen dualismiin lankeamisesta. Työn tutkimuksessa kognitivismin vaara on ymmärtääkseni siinä, että analyysi rajataan vain yksilön mielen sisäisten tapahtumien analyysiksi. Tällöin unohdetaan, että mielen sisäiset tapahtumat eivät synny tyhjiössä. Ts. kyse on kontekstualisoinnista, siitä, että asiat ja tapahtumat elävät ”vähintäänkin asioiden ja tapahtumien verkossa” (Eräsaari 2007, 157.)

Pyrin välttämään dualismin ansaa lankeamista välttämällä viittaamista ”mieleen” tai ”psykykeen”. Perehtyminen toiminnan ja toimintateoreettiseen keskusteluun osoitti kuitenkin, ettei kyse ole teoreettisesta joko tai valinnasta. Toimintateoreettinen käsitteistö tarjoaa tutkimukselle erilaisia käsitteellisiä välineitä, välineitä joita ei ole yksiselitteisen sitovasti määritelty (Bedny & Meister 1999; Bedny & Karwowski 2004:

¹ Käytän tässä työssä lyhyiden vuoksi termiä toimintateoria viittaamaan sekä Engeströmin toiminnan teoriaan että muihin käyttämiini toimintateoreettisiin ajatuskulkuihin.

Bedny & Harris 2005; Kaptelinin 2005), vaan joita voidaan käyttää joustavasti tutkimuskohteen ja tavoitteen mukaan.

Aineiston analyysille tuli lisää liikkumatilaa, kun teoreettinen näkökulma kehittyi ottamaan huomioon myös kognitiivisen tason prosessit. Kyseessä oli selkeästi klassinen teoreettis-filosofinen ongelma yksilöllisen ja sosiaalisen välisestä dynamiikasta (Minnis & John-Steiner 2001). Empiirinen aineisto ei suoraan kertonut, millaista tuo dynamiikka eläinlääkärin työssä on. Tarvittiin aineiston teoreettisia uudelleentulkintoja.

Analyysin solmukohtaa voi kuvata myös niin, että minulta puuttui se Alasuutarin (1999, 2011) vaatima aineistoon poikkeuksetta pätevä sääntö, yhteinen nimittäjä, jota vasten aineistosta tehtäviä tulkintoja voisi koetella. Osallistuva havainnointi tuotti runsaasti dataa, joten on liioiteltua väittää, että olisin löytänyt koko aineistoon poikkeuksetta pätevän säännön, mutta lähelle sitä pääsin. Aineiston tarkastelu skeema- ja skriptiteorian valossa avasi monta analyttistä solmua ja mahdollisti lopulta tutkimustehtävien tarkentamisen. Lisäksi tutkimuksen eri ulottuvuuksia kokoavan näkökulman rakentaminen mahdollistui toiminta- ja skriptiteorioita yhdistellen.

Keskusteluissa eläinlääkäreiden kanssa ja näiden kertomissa tarinoissa työstään korostuivat tietäminen, osaaminen ja asiantuntijuus eläinlääkärin omassa toiminnassa ja suhteessa asiakkaiden palvelemiseen. Nämä havainnot johtivat pohtimaan asiantuntijuuden, profession ja siihen kytkeytyvän identiteetin merkitystä eläinlääkärin työssä. Tämä laajensi tutkimuksen näkökulmaa ja kontekstia alkuperäisestä. Se loi myös uuden teoreettisen haasteen sovittaa yhteen eläinlääkärin työn analyysi asiantuntemukseen, profession ja identiteettiin.

Eläinlääkärin työn analyysin voi nähdä eläinlääkärin asiantuntemuksen analyysina. Profession käsite on asiantuntemukselle läheinen käsite, vaikka sillä viitataan nykyisin tiettyjen ammattien asemaan työmarkkinoilla. Professioniin liitetään myös tietynlainen professionaaliseen käyttäytymiseen kytkeytyvä identiteetti. (Haapakorpi 2009; Lammers & Garcia 2009.)

Tutkimusongelman täsmentymistä voi kuvata prosessiksi, jossa tutkimuksen alkusi valittu selityspätee osoittautuu yhteensopimattomaksi tutkimuskohteen kanssa. Tämä kohteen ”vastarinta” pakottaa selityspäteen muotoilemiseen uudelleen. (Silvonen 2003, 299, 306.)

Selityspäteen hakeminen, tutkimuskohteen ”vastarinnan” kanssa työskenteleminen, auttoi täsmentämään alkuperäisiä tutkimustehtäviä. Lopullisessa muodossaan ne liittyvät professionaalisen asiakaspalvelun jännitteiden ja asiakasvuorovaikutuksen sekä klinisen päättelyn kuvaamiseen eläinlääkärin työssä.

Kunnallisen eläinlääkärin työ valikoitui tutkimuskohteeksi kahdesta syystä. Sen ajateltiin edustavan perinteisintä eläinlääkärin praktiikkaa ja toisaalta siihen uskottiin kohdistuvan eläinlääkärien kentällä suurimmat muutospaineet. Muutosten kunnan eläinlääkäreiden työssä ajateltiin liittyvän toisaalta kuntarakenteen kehittämiseen, toisaalta paineisiin lisätä terveydenhuoltotyötä.

Tämä idea tuli ELKE-hankkeen projektipäällikkö ELT Veikko Tuoviselta, joka myös avasi pääsyn kentälle antamalla vihjeen eläinlääkäristä, joka voisi suostua informantin rooliin. Toisena perusteena oli, että hän on kova tekemään töitä. Eläinlääkäri suostui empimättä ja näin pääsin aloittamaan empiirisen aineiston keräämisen kesäkuun alussa 2006. Informanttieläinlääkärin antaman vihjeen avulla otin sitten yhteyt-

tä toiseen eläinlääkäriin, jonka kanssa aloin työskennellä vuoden 2007 tammikuussa.

Eläinlääkäriin työtä koskevan empiirisen tiedon vähäisyys ja pyrkimys nostaa toimijan oma näkökulma tutkimuksen keskiöön veivät etnografiseen tutkimusotteeseen ja sen mukaiseen osallistuvaan havainnointiin kentällä. Jälkikäteen arvioiden se oli-kin ainoa tapa päästä kiinni siihen, mitä eläinlääkäriin työssä todellisesti tapahtuu. Aloittaessani kenttätutkimuksen ajatuksenani oli ”antaa tapahtumien puhua puolestaan” ilman, että omat mielikuvani ja muodostamani käsitykset eläinlääkäreiden haastatteluiden pohjalta ohjaisivat havaintojen tekoa. Tällaiseen metodikirjallisuudessa edellytettyyn sulkeistamiseen en kuitenkaan kyennyt. En tiedä onko se käytännössä mahdollista edes silloin, kun mennään tutkimaan itselle täysin vierasta kulttuuria.

Laadullisena tutkimuksena työni sijoittuu kokijoiden ja toimijoiden työnsä antamien merkitysten tutkimiseen. Etnografisena toiminta- ja toiminnanteoreettisen työn tutkimuksena työni auttaa tunnistamaan eläinlääkäriin työstä niitä elementtejä, joiden avulla hän auttaa eläimiä ja näiden omistajia (vrt. Honkasalo 2008). Pyrkimyksenä on ymmärtää sitä kuinka praktikkoeläinlääkäri soveltaa asiantuntemustaan päivittäisissä työrutiineissaan. Tästä näkökulmasta työni on asiantuntemuksen tutkimusta, joka ammentaa kognitiivisen psykologian perinteestä, pyrkimystä ymmärtää kognitiota todellisissa tilanteissa. (Saferstein 1998.) Työn sisältöjen näkökulmasta kyse on asiantuntijuustutkimuksesta ja asiantuntijuuden luonteesta, asiakassuhteiden näkökulmasta profession palveluideaalin tutkimisesta ja siten professiotutkimuksesta. Näitä kahta näkökulmaa yhdistää toimijan identiteetin analyysi ja siltä osin kyse on professionaalisen tai ammatillisen toiminnan ja identiteetin tutkimuksesta.

Eläinlääkäriin työn lisäksi työtäni motivoi teoreettinen kiinnostus toimintateorian ja kognitiivisen psykologian väliseen jännitteeseen. Tutkimustehtävien muotoilussa toimintateoreettinen lähtökohta oli vallitseva. Tutkimusprosessin kuluessa ja tutkimustehtävien uudelleenmuotoilussa painotukset siirtyivät toimintateoreettiseen kognitiivisen psykologian suuntaan. Ts. lähtökohtana ei ollut tutkia esimerkiksi eläinlääkäriin asennetta asiakkaisiin, työmotivaatiota tai stressiä, vaan eläinlääkäriin työtä ja siinä syntyviä ilmiöitä.

Väitöstyön aikana ilmestyi muutama tieteellinen artikkeli, jotka sivusivat jotain eläinlääkäriin työn ulottuvuutta: eläinlääkäriin palkkioista puhumista asiakkaiden kanssa (Coe, Adams, Bonnet 2007), eläinlääkäriin työhön liittyvän likaisuuden kulttuurista käsittelyä (Hamilton 2007), sukupuolityötä feminisoituneessa professionissa, (Irvine & Vermilya 2010), professionaalisen käyttäytymisen ilmenemistä (Lammers & Carcia, 2009), ja kliinisen epävarmuuden ilmaisemista eläinlääkäriin praktiikassa (Mellanby, Crisp, De Palma, Spratt, Urwin, Wright, Zago 2007). Nämä artikkelit auttoivat osaltaan tekemieni havaintojen tulkinnessa ja oman tutkimuksen jäsentelyssä.

Tutkimusraportin rakenne on seuraava. Aloitan tarkastelemalla eläinlääkäriä toimijana (luku kaksi). Luku on suhteellisen abstrakti, sillä käyn siinä läpi eläinlääkäriammattin kehitystä asiantuntijamonopoliksi ja toimintateoreettista terminologiaa. Eläinlääkäriprofession kehityksen tarkastelu perustuu ruotsalaisen Hellbergin teoriaan professioista tietomonopoleina. Historiallisen tarkastelun idea tulee toiminnanteoreettisesta lähtökohdasta ymmärtää työ ja siihen liittyvät ilmiöt historiallisesti kehittyvinä. Muutokset ja uudet vaatimukset asettuvat aina jossakin suhteessa vanhaan toimintaan ja toimintatapoihin luoden toimintaan erilaisia jännitteitä.

Seuraavaksi kuvaan toimintateoreettista ajattelutapaa nähdä toiminta moniulotteisena systeeminä sekä tehtävinä. Tämän jälkeen avaan toiminnan kohteen käsitettä ”potentiaalisena objektina” eli affordansseina. Eläinlääkäri toimijana luvun päättää toimijuuden ja ammatti-identiteetin suhteiden tarkastelu. Siinä kuvaan profession ja asiantuntemuksen sekä profession ja asiakkaan välistä suhdetta. Eläinlääkäriin asiantuntemusta tarkastelen perinteisen ”suljetun” asiantuntijuuskäsityksen valossa sekä laajemmin sosiaalisessa ja kulttuurisessa kehyksessä.

Tätä sosiokulttuurista kehystä laajennan luvussa kolme, jossa pohdin eläinlääkärin roolia välittäjänä ihmisten maailman ja eläinten maailman välillä. Välittäjän työ toteutuu ihmisen ja eläimen välisessä siteessä (human – animal bond) ja sen vahvoissa kytköksissä elinkeinoihin. Ihmisen ja eläimen välinen side ja erityisesti debatti eläinten hyvinvoinnista haastavat myös eläinlääkäriin asiantuntemusta perinteisenä suljettuna tietämyksenä. Eläimet ovat monien erilaisten intressien ja intressiryhmien toiminnan kohteita ja asiantuntemuksen näkökulmasta on relevanttia kysyä, ketkä kaikki ovat eläinten hyvinvoinnin asiantuntijoita. (Schuurman 2012.) Luvussa kolme kuvaan myös professionalismin ilmenemistä käytännössä emotiotyön ja sukupuolityön näkökulmasta.

Luvussa neljä esittelen tutkimustehtävät, aineiston ja tutkimusmenetelmän ja käytämäni analyysimenetelmät.

Maaseudulla sekapraktiikkaa tekevän eläinlääkäriin työn tutkimuksen tulosten esittelyn olen jakanut kahteen tutkimustehtävien mukaan jaoteltuun päälukuun. Professionaalisen asiakaspalvelun jännitteitä eläinlääkäriin työssä kuvaan luvussa viisi. Sairaus- ja asiakasskriptien yhteenkietoutumista eläinlääkäriin työssä analysoin luvussa kuusi.

Kuvaukset ovat tarkoituksella yksityiskohtaisia, jotta lukija voi arvioida tehtyjen päätelmien osuvuutta ja luotettavuutta. Luvun kuusi lopussa teen yhteenvedon eläinlääkäriin työssä kognitiivisena prosessina ja toimintana, joka koostuu eläinlääkäriprofession tehtävistä.

Pohdinnassa tiivistän keskeisimmät tulokset eläinlääkäriin työstä ja sen kehityksestä. Lopuksi arvioin teoreettisia ja menetelmällisiä ratkaisuja, niiden merkitystä ja tutkimuksen onnistuneisuutta.

Lukujen yhteydessä olevat valokuvat ovat tekijän ottamia.

2 *Eläinlääkäri toimijana*

2.1 ELÄINLÄÄKÄRIAMMATIN KEHITYS ASiantuntijamonopoliksi

Eläinten hoitamisella ja eläimiä koskevalla tietämyksellä on vuosituhansia vanha historia, mutta niiden hoitamiseen erikoistuneen modernin ammattikunnan historia on Suomessa noin 200 vuotta. Eläinlääkärikunnan ilmaantuminen ja läpimurto ammattien kentässä ajoittuu 1800-luvulle. (Karemaa 1995, 13 – 15.)

Nykyisin eläinlääkäri luetaan terveydenhuollon erityisasiantuntijoihin tilastokeskuksen ammattiluokituksen mukaan². Perinteisen professiotutkimuksen näkökulmasta eläinlääkäriin ammatti täyttää hyvin professioille asetetut kriteerit. Ennen niiden tarkastelua luon lyhyen katsauksen eläinlääkäriammatin kehitykseen ja muotoutumiseen asiantuntijamonopoliksi. Tästä näkökulmasta asiantuntemus ja professio liittyvät kiinteästi toisiinsa, vaikka niillä viitataan eri ilmiöihin. Profession edustaja on asiantuntija, mutta kaikki asiantuntijat eivät kuulu professioihin. Näillä tekijöillä on myös merkitystä siihen miten ihminen hahmottaa itseään sosiaalisen yhteisön jäsenenä – hänen identiteettiinsä (Hakkarainen, Palonen & Paavola 2002, 456).

Professiolla viitataan säänneltyyn asemaan työmarkkinoilla ja toimenkuvien kentässä. Asiantuntijuudella puolestaan tarkoitetaan enemmänkin työn sisältöjä, ammatillisia käytäntöjä ja henkilön suhdetta toimintaympäristöön. Asiantuntijuustutkimus ja professiotutkimus kulkivat pitkään yhdessä, mutta ne erkaantuivat toisistaan 1980–1990-lukujen aikana. (Haapakorpi 2009, 13.)

Sosiologinen, kriittinen professiotutkimus on keskittynyt yhteiskunnallisiin rakenteisiin, eikä se ole ollut kiinnostanut mikrotason ilmiöiden tutkimisesta. Se on jäänyt asiantuntijuustutkimuksen varaan, joka analysoi asiantuntijuutta usein kulttuurisena käytäntönä. Näiden kahden tutkimusalueen kysymyksenasetteluja ja tuloksia ei ole kyetty käyttämään toisiaan hyödyntämään pyrkivällä tavalla eikä luomaan yhteistä analyttistä kehystä. (Haapakorpi 2009, 22.)

Pyryn tässä työssä lähentämään näitä näkökulmia toisiinsa analysoimalla eläinlääkäriin ammattia sekä professiona että asiantuntemuksena. Tällä tarkoitan sitä, että

² (<http://www.tilastokeskus.fi/meta/luokitukset/> Haettu 1.5.2011)

pyrin tunnistamaan eläinlääkärin työtoiminnan sisältöjä, praktiikan eri ulottuvuuksia ja professioiden ominaisuuksina pidettyjen piirteiden ilmenemistä eläinlääkärin toiminnassa.

Professiot vetoavat asiantuntemukseen ja erityisesti sen erityisyyteen silloin kun ne perustelevat vaatimuksiaan erityisasemasta työmarkkinoilla. Funktionaalisen professiotutkimuksen nimellä kulkenut varhaisempi professiotutkimus keskittyi etsimään professioiden ominaisuuksia tai olemusta. Profioiden yhteiskunnalliseksi funktioksi ajateltiin yhteiskunnan kiinteyden lujittaminen. Tähän funktionaaliseen ajatukseen kytkeytyi oletus siitä, että useiden ammattien kehitys kulkee tiettyjen identifioitavissa olevien vaiheiden jälkeen eräänlaiseen puhtaaseen profession tyyppiin. Kehityksen kypsässä vaiheessa oleva ammatti on saavuttanut tiettyjä professoille tyypillisiä ominaisuuksia ja nämä ilmentävät tätä yhteiskunnallisen kiinteyden lujittamisen tehtävää. (Crompton 1990, 152 – 153; Konttinen 1991, 12 – 13.)

Funktionaalinen tutkimussuunta on tuottanut suhteellisen yhteneväisen käsityksen professioksi luettavien ammattiryhmien tunnusmerkeistä. Keskeisin tunnusmerkki on suhde asiakkaisiin eli palveluorientaatio. Profioiden ajatellaan työskentelevän pikemmin asiakkaiden (client) eikä niinkään kuluttajien (customer) kanssa. Suhdetta asiakkaaseen ja yhteiskuntaan säätelevät käyttäytymisen muodolliset standardit eli profession luomat eettiset koodit. Emotionaalinen neutraalius sävyttää suhtautumista asiakkaan tilanteeseen tai ongelmaan. Asiantuntemus perustuu abstraktin tiedon hallintaan ja siihen, että profession edustajalla on pääsy esoteeriseen tietoon. Lisäksi professioita luonnehtii korkea sosiaalinen status, korkea koulutus, suhteellisen suuri autonomia sekä työtehtävien tekemisen suhteen että suhteessa yhteiskuntaan. Ammattiliitot toimivat eräänlaisina portinvartijoina sen suhteen kenellä on oikeus profession jäsenyyteen. Kaikesta tästä ajatellaan muodostuvan professionaalinen identiteetti, josta ammattikunta itsensä tunnistaa, josta se tunnistetaan ja johon yksittäinen jäsen sosiaalistuu. Näiden professioita luonnehtivien ominaisuuksien oletetaan määrittävän työssä tapahtuvien interaktioiden luonnetta ja sisältöä. (Lammers & Garcia 2009, 359 – 363; Wharton 2009, 152).

Edellisen kappaleen luetteloon Broman (1995, 836) lisää vielä yhden kriteerin: professiot ovat ammatteja, jotka väittävät yhdistävänsä teorian ja käytännön. Teorian ja käytännön yhdistämisellä ei viitata vain professioiden ”erikoistuneeseen ja kehittyneeseen” koulutukseen, vaan siihen, että koulutuksessa omaksutaan teoreettisesti yhtenäinen oppi, jota työssä sovelletaan. Teorian ja käytännön välinen yhteys on tärkeä professionaalisen identiteetin elementti.

Professionaalisen projektin tai professionalisaation tuloksena on ammattikunta, joka täyttää em. ominaisuudet. Professionalisaatiolla voidaan tarkoittaa tätä prosessia, mutta toiseksi käsitteellä voidaan kuvata sitä, kuinka professio saa oman reviiirin tai merkitsevemmän roolin yhteiskunnassa. Kolmanneksi professionalisaatiolla voidaan kuvata niitä prosesseja, joilla yhä useampi ammattiryhmä saavuttaa professionaalisen statuksen. Lisäksi mikrotason ilmiönä professionaalistumisesta voidaan vielä puhua ammattirooliin sosiaalistumisen mielessä, siis professionaalisen identiteetin kehittymisenä. (Macdonald 1995, 31 - 32; Hellberg 1978, 9.)

Profioiden ominaisuuksien kuvailun on kritisoitu toisintavan paremminkin professionaalista retoriikkaa tai olevan enemmän ideologiaa kuin kuvailevan todel-

lisuutta. Tämä on johtanut siihen, että esimerkiksi historioitsijat ja sosiologit välttävät professioiden kuvailussa väitteitä erityisestä tiedosta, tyypillisestä etiikasta tai julkisen palvelun ideaalista. Yksi tapa tunnistaa professio on hyväksyä ainakin osa niiden itsestään esittämistä väitteistä. Ts. profession statuksesta ei voi puhua puhumatta niistä, jotka tunnustavat tämän statuksen ja ammattiryhmän vaatimukset saada se. Myös palvelut, joita tieteeseen vedoten tarjotaan, täytyy tulla tunnistetuiksi ja tunnustetuiksi. (Burrage, Jarausch & Siegrist 1990, 204 - 205.)

Toinen funktionaaliseen ajatteluun kohdistunut kritiikki on arvostellut sitä siitä, että professionaalistuminen ja professiot ajatellaan universaaleina ja historiattomina ilmiöinä. Niinpä kriittinen professiotutkimus keskittyi etsimään ja vertailemaan professionaalistumisprosessien muotoja ja vaiheita eri yhteiskunnissa ja historiallisesti eri aikoina. Tämän tutkimusorientaation keskeisimpiä tuloksia on angloamerikkalaisen ja kontinentaalisen mallin tunnistaminen professioiden kehityksessä. Kontinentaalissa mallissa (Saksa, Suomi, myös Ranska) professionaalisten ammattien varhaista muotoutumista on keskeisesti määritellyt valtio kontrolloimalla, legitimoimalla ja organisoimalla pätevyysvaatimuksia ja koulutussisältöjä. Englanninkielessä ”professiolla” on moraalisia sävyjä, mutta esimerkiksi ranskan kielessä se on kuvaileva termi, joka kääntyy ammatiksi. (Crompton 1990, 149 – 150; Kontinen 1993, 15 – 17.)

Kriittistä suuntausta edustaa myös professioita monopolipyrkimyksen näkökulmasta teoretisoiva tutkimus. Ruotsissa Hellberg (1978, 27–32) on rakentanut teoriaansa professioista monopoli-idean pohjalta ja tutkinut sen avulla eläinlääkäriprofession muotoutumista. Monopolimääritelmän mukaan professiolla tarkoitetaan ammattiryhmää, joka monopolisoi tietyn tiedon: a) tiedon joka arvotetaan hyödylliseksi tai arvokkaaksi ja joka b) muodostaa perustan ammattiryhmän tietyn ammattiposition tai tiettyjen ammattipositoiden monopolisoinnille. Oikeampaa Hellbergin mukaan olisikin sanoa, että professioita ovat ne, jotka sanovat tietävänsä enemmän kuin muut tietyllä alueella. Tässä Hellberg näyttää tulevan lähelle edellä lainattua Bromanin (1995, 836) ajatusta professioista teorian ja käytännön yhdistävinä ammattikuntina.

Tietomonopolin lisäksi tarvitaan ammattimonopoli eli reviiri työmarkkinoilla. Ammattipositio ei itsessään ole poissulkeva professionaalinen privilegio, vaan vastayllä kuvatun kaltaiseen tietomonopoliin perustuva ammattimonopoli muodostaa tällaisen etuoikeuden. (Hellberg 1978, 27 – 32.)

Monopoliin saavuttaminen ja säilyttäminen edellyttää yksittäisten ammatinharjoittajien organisoitumista esimerkiksi erilaisiksi tieteellisiksi ja ammatillisiksi yhdistyksiksi. Profession aktiviteetit suuntautuvat professioon nähden sekä siitä ulos- että sisäänpäin. Ulkoisilla aktiviteeteilla professiot tavoittelevat tieto- ja ammattimonopolia; strategioina ovat etabloituminen yliopistoon tai korkeakouluun, rajojen valvonta lähialoihin nähden sekä koulutus- ja tutkimusjärjestelmissä, intressiryhmien ja ympäristön muokkaaminen palveluille suotuisaksi, laillistuksen hankkiminen ammattiyhdistykselle sekä palvelujen tarjonnan ja kysynnän välisen balanssin ylläpitäminen valvomalla työehtoja ja taloudellisia intressejä. Sisäiset aktiviteetit suuntautuvat tieto- ja taitopohjan kehittämiseen, tiedon välittämiseen, ammattimotivaation ja ammattietiikan ylläpitämiseen sekä ammatinharjoittamisen kontrollointiin. Kontrollointi tapahtuu asettamalla ehtoja profession jäsenyydelle, laittamalla sääntöjä profession jäsenten keskinäisille suhteille sekä profession asiakas- ja yhteiskuntasuhteille. (Hellberg 1978, 37, 46–64.)

Suomessa eläinlääkärien toiminta profession aseman hankkimiseksi vaikuttaa noudattaneen Hellbergin kuvaamia aktiviteetteja. Tässä en pyri laatimaan yksityiskohtaista historiallista kuvausta niistä toimista, joita eläinlääkärikunnan professionaalistumiskehitys on vaatinut. Pyrin taustoittamaan sitä miten eläinlääkäriprofessio on muotoutunut ja miten eläinlääkärit ovat vaikuttaneet yhteiskunnallisen toimijapositionsa muodostumiseen.

Maatalouden kehittyminen ja tuotanto-olosuhteiden muutokset loivat tarpeen eläinlääketieteelliselle tiedolle. Toiminnan alkuaikoina 1700- ja 1800 - luvuilla eläinten lääkinnällisistä tehtävistä vastasivat piirilääkärit, välskärit ja jopa papit. Itseoppineet parantajat ja tietäjät, tallimestarit ja kengitysepäät osallistuivat eläinten, lähinnä hevosten hoitamiseen. (Mäkelä-Alitalo 2003, 580 – 587; Forsius 1979a, 393 – 294; Konttinen 1991, 75.)

Suomalaisten eläinlääkäreiden etabloituminen yliopistoon sai erikoisen ratkaisun, sillä koulutus hoidettiin ulkomailla aina toisen maailmansodan päättymiseen saakka. Oma eläinlääketieteellinen korkeakoulu saatiin vasta vuonna 1945. Korkeakoulun perustamista oli toki yritetty useampaan otteeseen, mutta päätös oli aina lykkäytynyt mm. varojen vähäisyyteen vedoten ja koulutuksen ulkomailla nähtiin tulevan halvemmaksi. Oman korkeakoulun saamisesta huolimatta opintoja kotimaassa pystyi suorittamaan vain eläinlääketieteen kandidaatin tutkintoon saakka ja sen jälkeiset kliiniset opinnot suoritettiin sopimus pohjalta vuoteen 1965 saakka joko Tukholmassa tai Oslolla. (Oksanen 1992, 87, Karemaa 1995, 49 - 51.)

Sitä miten opin saaminen ulkomailla vaikutti esimerkiksi harjoitettuun praktiikkaan, ei käyttämäni lähdeaineiston perusteella voi sanoa mitään. Eläinlääketieteen kehitykselle asialla saattoi olla suotuisa vaikutus, sillä se lienee auttanut suoraan seuraamaan kehitystä muualla maailmassa. Ainakin humanilääketieteen puolella ulkomaille suoritettut opintomatkat auttoivat torjumaan luonnonfilosofisia spekulatioita ja rakentamaan lääketiedettä eksaktin tutkimuksen pohjalle (Konttinen 1991, 157).

Suomen Eläinlääkäriyhdistys perustettiin vuonna 1892 ja senaatti vahvisti yhdistyksen säännöt seuraavana vuonna. Yhdistys toimikin tarmokkaasti luodakseen eläinlääkäreille tieto- ja ammattimonopolin edellytykset. Perustamiskokouksessa päätettiin aloittaa oman lehden julkaisu, vedettiin rajaa puoskareihin ja pohdittiin suomenkielisen ammattisanaston toimittamista. Myös pakollisen lihantarkastuksen käyttöönottamista kaupungeissa kannatettiin vetoamalla hygienian edistämiseen, tarttuvien tautien vastustukseen ja eläinsuojeluun. (Oksanen 1992, 8 – 13.) Ehkäisevä työ oli siis agendalla jo toiminnan alusta alkaen.

Historiansa aikana yhdistys, vuodesta 1965 Suomen Eläinlääkäriliitto, on tehnyt aloitteita, ottanut kantaa lakiehdotuksiin, ollut huolestunut ammattikunnan liiallisesta kasvusta, vaatinut kollegiaalisuutta ja solidaarisuutta ja onnistunut säilyttämään eläinlääkäreillä oikeuden ostaa lääkkeitä tukusta ja myydä niitä. Oikeuden säilyttäminen 1980-luvulla oli merkittävä voitto eläinlääkäriprofessiolle, sillä tämä oikeus oli ollut jo 1800-luvun loppupuolelta saakka. Eläinlääkäreiden kollektiivinen toiminta laajeni ja syveni erikoisyhdistysten synnyn mukana. Ne kertovat myös nopeasta erikoistumiskehityksestä alan sisällä. (Berger 1992, 65; Oksanen 1992, 13 – 14; Jalkanen 1992, 23 – 24; Savolainen 1992, 30; Hämäläinen 1992, 34 – 39.)

Suomessa oli vuoden 2011 alkupuolella vajaa 2000 työssä olevaa eläinlääketieteen asiantuntijaa, jotka työskentelevät yksityisten ja julkisten praktikkotehtävien lisäksi

erilaisissa elintarvikehygienian, ympäristöterveydenhuollon, valvonnan, tutkimuksen ja opetuksen tehtävissä. Vajaa kolmannes (30 %) työskenteli kunnan tai kuntayhtymien eläinlääkäreinä.³ Vuonna 2008 eläinlääkäreistä 66 % oli naisia. Jos eläkkeellä olevia ei oteta lukuun, nousee naisten määrä 74 prosenttiin. Eläinlääkäreiden koulutuksen aloituspaikkoja lisättiin vuonna 2008. (Anon 2009, 27, 42.) Eläinlääkäreiden jakautuminen toimialoittain ja sukupuolen mukaan on esitetty taulukossa 1 (liite 1).

Funktionaalista professioiden ominaisuuksia tutkivasta näkökulmasta sekä monopoliinäkökulmasta eläinlääkäriin ammattia voi pitää ”täysin kehittyneenä” professionaalisena. Sillä on säännelty monopoliasema työmarkkinoilla, palveluorientoitunut suhde asiakkaisiin, profession luomat eettiset koodit, tieteellisen tiedon hallintaan perustuva asiantuntemus, korkea koulutus ja autonomia suhteessa yhteiskuntaan ja työtehtävien suhteen.

Edellä käsiteltyt yleiset professioita luonnehtivat piirteet eivät vielä kerro siitä, mitä professioiden työ käytännössä on tai miten professionalismi näkyy praktiikassa. Onko eläinlääkäri emotionaalisesti neutraali ja palveluorientoitunut, miten hän hallitsee ja käyttää tietoa, miten sosiaalinen status, eettiset koodit ja professionaalinen identiteetti ilmenevät käytännön työtilanteissa ja vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa?

2.2 PROFESSIONALISMIN JA KÄYTTÄYTYMISEN SUHDE

Eläinlääkäriä toimivalta edellytetään eläinlääketieteen lisensiaatin koulutusta ja hänen pitää anoa keskusviraston myöntämä laillistus. Suomessa eläinlääkärit laillistaa hakemuksesta Elintarviketurvallisuusvirasto (Evira), joka myös valvoo eläinlääkäreiden toimintaa. Laillistamishakemukseen tulee liittää todistus eläinlääketieteen lisensiaatin tutkinnosta ja käsikirjoitettu eläinlääkäriin vakuutus. Suullisesti vakuutus annetaan laillistamistilaisuudessa.

Annettava vakuutus kuuluu seuraavasti: *”Minä N.N. lupaan ja vakuutan kunniani ja omantuntoni kautta, että minä eläinlääkäriä toimiessani parhaan ymmärrykseni ja kykyyni mukaan tunnollisesti täytän ne tehtävät ja velvollisuudet, jotka minulle eläinlääkäriä kuuluvat”*. Vakuutus on aika yleisluontoinen. Se vetoaa eläinlääkäriin ymmärrykseen ja kykyyn, tunnollisuuteen ja velvollisuuksiin. Sen sijaan Eläinlääkäriliiton valtuuskunnan vuonna 2002 hyväksymistä eläinlääkäriin eettisistä ohjeista löytyy paragrafeja palveluideaalista, hyvästä professionaalista toimintatavasta ja suhtautumisesta asiakkaaseen ja eläimen kohtelusta.

Eettiset ohjeet on jaettu seitsemään kohtaan, joiden suhteen eläinlääkäriin toimintaa määritellään: luonto, yhteiskunta, eläinsuojelu, eläimen omistaja, hyvä eläinlääkintätapa, toiminta eläinlääkäriä, työkyky ja ilmoittelu. Eläinlääkäriin työn perustaksi nähdään luonnon ja elämän kunnioittaminen, mikä sellaisenaan on hyvin abstrakti ilmaisu. Eläinlääkäriin tehtäväksi nähdään edistää eläimen terveyttä ja hyvinvointia ja toimia eläimen hyväksi erottelematta niitä taloudellisen arvon tai tuottavuuden perusteella. Eläimen omistajan avunpyyntöön pitää suhtautua asiallisesti ja toimialan

³ (http://www.sell.fi/ammattina_elainlaakari/ Haettu 4.2.2011.)

laatuvaatimuksiin sitoudutaan. Eläinlääkäri noudattaa toiminnassaan vaitiolovelvollisuuttaan, huolehtii työkyvystään eikä ilmoittelulla luo tarpeetonta eläinlääkäripalvelujen kysyntää. (Anon 2002, 735.)

Eläinlääkärin antamaan vakuutukseen ja eettisiin ohjeisiin sisältyy ajatus eläinlääkärin identiteetistä professionille kuuluvien velvollisuuksien täyttämisenä. Eläinlääkärin pitää sitoutua asettamaan toimissaan eläimen etu etusijalle ja sitoutua toimialansa määrittelemiin laatuvaatimuksiin. Asiakkaisiin suhtaudutaan asiakaina eikä kuluttajina, sillä eläinlääkärin ei tule luoda palvelujen kysyntää tarpeettomasti markkinoinnilla. Profession eettisten koodien ajatellaan toimivan asiakkaan suojaksi, mutta Hellberg (1978, 79) toteaa, että se voidaan yhtä hyvin ajatella profession suojaksi asiakasta vastaan.

Tieto- ja ammattimonopoli ja eettiset koodit ovat osa eläinlääkäriprofession tunnusmerkkejä ja symboloivat professionaalista käyttäytymistä. Profession ilmaisevan omakuvan ja arjen praktiikassa ilmenevän käyttäytymisen välisen suhteen todentaminen on hankalasti todennettava asia. Tämä voi johtua siitä, että funktionalistisen professiotutkimuksen kuvaamat profession ominaisuudet ovat tietynlaisen ideologian ja omakuvan ilmaisua kuin todellisuutta. Tai sitten kyse on siitä, että professionalismi itsessään ja esimerkiksi eläinten hyvinvointiin ja terveyteen liittyvät poliittiset, taloudelliset, sosiaaliset ja eettiset kysymykset ovat yksinkertaisesti hyvin kompleksisia (Jotterand 2005, 122 - 123.)

MEDLINE-tietokannan professionalismia käsittelevissä artikkeleissa vuosina 1966 – 2003 (van de Camp, Vernooij-Dassen, Grol & Bottema, 2004, 696 – 699) lääkäriprofessioniin liitettiin 90 erilaista elementtiä. Vain neljä rakenneosaa esiintyi suhteellisen usein (saaden 20 tai useampia viittauksia): altruismi, selontekovelvollisuus (accountability), kunnioitus ja integriteetti. van de Camp ym. (2004) ryhmittelivät havaitsemansa professionalismin luonnehdinnat kolmeen teemaan: 1. interpersoonalliseen professionalismiin, joka tarkoittaa kykyä adekvaattiin kontaktiin potilaiden ja muiden terveysalan ammattilaisten kanssa, 2. julkiseen professionalismiin kykynä vastata yhteiskunnan lääkäriprofessionille asettamiin vaatimuksiin ja 3. intrapersoonalliseen professionalismiin kykynä toimia lääkäriprofessionissa yksilönä.

Kuvattuja professioihin liitettyjä ominaisuuksia voidaan tarkastella myös kompetensseina. Kompetenssi on tietoa laajempi käsite, sillä se pitää sisällään niin emotionaaliset, sosiaaliset, asenteelliset kuin kognitiiviset ulottuvuudet. Kompetenssien näkökulmasta professionalismi voidaan määritellä asenteiden monimutkaiseksi systeemiksi, joka rohkaisee ammatinharjoittajaa sitoutumaan vastaavaan käyttäytymiseen. Professionaalista käyttäytymistä edistävien asenteiden juurten ajatellaan löytyvän humanististen arvojen ytimestä: rehellisyys, integriteetti (eheys), myötätunto, kunnioitus ja empatia. (Archer, Elder, Hustedde, Milam & Joyce 2008, 772 – 773.)

Professioammattien harjoittajilla itsellään on taipumus nähdä professionalismi korostuneen kognitiivisesti: professionalismi tarkoittaa heille sellaisia asioita kuin olla kykenevä, tietävä, omata kompetenssia, kapasiteettia ja kokemusta. Kognitiivinen ulottuvuus on hallitseva, profession edustajat mainitsevat affektiiviset, eettiset ja moraaliset ulottuvuudet harvemmin. Praktiikassa kyvyt ja pätevyys nähdään suhteessa johonkin ongelmaan, työtehtävään tai tilanteeseen. He myös pitävät professionalismia pikemmin yksilöllisen tason ilmiönä kuin organisaatiotason ilmiönä. (Svensson 2006, 587 - 589.)

Professioiden tehtävät kohdistuvat inhimillisiin ongelmiin, jotka soveltuvat eksperttipalveluna ratkaistaviksi. Profiessioiden ratkomilla ongelmilla on sekä objektiivisiin faktoihin että niiden subjektiivisiin tulkintoihin nojaavat perustansa. Näillä tulkinnoilla professiot myös käyvät keskinäistä kamppailua toimivaltuuksista (jurisdictions) ja niiden rajoista. Professio, joka onnistuu saamaan toimivaltuudet tai monopolin jonkin ongelman hoitamiseen yhteiskunnassa, saa oikeuden luokitella ongelman (diagnosoida), pohtia sitä (tehdä johtopäätöksiä siitä) ja toimia sen suhteen (hoitaa). Teoreettisesti nämä ovat professionaalisen praktiikan kolme tekoa. Usein ne suoritetaan yhdessä ja ne voivat alkaa hoidolla tai käsittelyllä diagnoosin sijasta. Hoitamalla diagnosointi on usein lääkäreiden tapa toimia. Diagnoosin, päättelyn ja hoidon sekvenssit muodostavat professionaalisen praktiikan ytimeltään kulttuurisen logiikan. (Abbott 1988, 35 – 40.)

Professiot kuvaavat omaa toimivaltaansa ja sen rajoja käyttämillään luokittelusysteemeillä, joihin diagnoosit ja hoito perustuvat. Hoidettavassa ja diagnosoitavassa tapauksessa olennaisen määrittelymiseen käytettävät relevanssisäännöt ovat usein tarkkoja. Tällöin suljetaan pois seikat, jotka eivät kuulu ko. tapaukseen. Esimerkiksi avioerojuristia kiinnostavat eroprosessin juridiset faktat, eivät asiakkaan kokemat rakkauden tunteet puolisoonsa. (Abbott 1988, 40 – 41.)

Asiantuntijuuden tutkiminen tarkoittaa työn sisältöjen tutkimista ts. sen tutkimista mitä asiantuntija tekee. Tekeminen voidaan ajatella toimintana jolla on rakenne, esimerkiksi tehtävistä koostuva rakenne. Analyysin kohteeksi voidaan valita toiminnan rakenteesta kulloisiakin tutkimustarpeita vastaava ulottuvuus tai elementti. Seuraavassa luvussa määrittelen käsitteitä, joita käytän eläinlääkäriin ”tekemisen” analyysiin.

2.3 TEHTÄVÄT TEKONA JA TILANNETIETOISUUS MERKITYKSEN YMMÄRTÄMISENÄ

Toiminnan käsite on itsessään monitulkintainen. Tässä työssä käytän sitä viittaamaan sekä prosessiin että rakenteeseen. Tulen analysoimaan eläinlääkäriin työtä toimintana, joka koostuu eläinlääkäriprofessionille uskotuista tehtävistä. Eläinlääkäriin teot ja operaatiot tämän suorittaessa tehtävää ovat tässä tutkimuksen peruskohde (Bedny & Harris 2005, 134). Esimerkiksi diagnoosin tekeminen edellyttää eläinlääkäriltä tiettyjä tekoja ja operaatioita.

Engeström (1987, 66) lähtee siitä, että vain teot ovat yksilön tekoja, mutta toiminta on aina kollektiivista. Toimintajärjestelmän rakennetta Engeström kuvaa subjektin, kohteen ja välineiden (artefaktien) keskinäisenä suhteena. Näitä välittävät säännöt, yhteisö (samaa kohdetta työstävät ihmiset) ja työnjako. Työn tutkimisessa nämä toimintajärjestelmän elementit nähdään analyysin yksikköinä ja teorian edelleen kehittyisissä miniminä pidetään kahta toimintajärjestelmää analyysin yksikköinä. (Engeström 2000, 961 – 962; Engeström 2001, 136.) Toimintajärjestelmän ja kahden toimintajärjestelmän malli on kuvattu liitteissä kaksi ja kolme.

Engeström (1987, 66) hyväksyy sen, että puhutaan yksilön toiminnasta (”activity of the individual”), mutta koskaan ei voitaisi puhua yksilöllisestä toiminnasta (”indi-

vidual activity”). Ymmärtäisin tämän niin, että esimerkiksi eläinlääkärin toiminta ei ole yksilöllistä siinä mielessä, että hänen toimintansa olisi irrallaan kollektiiveista, jossa eläimiä pidetään eri tarkoituksiin. Eläinlääkärin toiminnalla on omat sosiogeenettiset juurensa, joita olen kuvannut profession kehitystä tarkastelevassa luvussa ja joihin palaan vielä myöhemmissä luvuissa. Vaikkei hänen toimintansa olisikaan täysin yksilöllistä, hän kuitenkin toimii yksilönä ja tätä toimintaa voidaan lähestyä systeeminä, jota ohjaa tietty tavoite.

Toiminnan tavoitteen saavuttaminen puolestaan edellyttää, että yksilö säätelee omia tekojaan. Tämä tapahtuu itsesäätelymekanismin avulla, joka integroi ja organisoii yksilön kognitiivisia prosesseja, käyttäytymistä ja motivaatiota siten, että tietoinen tavoite voidaan saavuttaa. Toimintateoriassa puhutaan kahdesta erityyppisestä toiminnasta: kohteiden muokkaamiseen erilaisilla välineillä suuntautuva toiminta (kohdeorientoitunut toiminta) sekä sosiaalinen interaktio (subjektiorientoitunut toiminta), joka muodostuu toimintaan osallistuvien välisestä informaation vaihdosta, henkilökohtaisesta vuorovaikutuksesta ja keskinäisestä ymmärtämyksestä. (Bedny & Harris 2005, 130).

Yksilön suorittamat tehtävät voidaan määritellä henkisistä ja motorisista teoista ja operaatioista koostuvaksi systeemiksi. Teot ja operaatiot organisoituvat loogisesti tavoitteen saavuttamista palveleviksi toiminnan osiksi. Tehtävän suorittaminen edellyttää subjektiivisen tehtävää koskevan mentaalisen representaation muodostamista. Työtoiminta voidaankin kuvata tehtävien kombinaationa, jotka ovat sidoksissa tilanteisiin, aikaan ja paikkaan. Kaikissa tilanteissa tehtävät eivät ole tarkasti määriteltäviä ja myös tehtävien suoritusmenetelmät voivat varioida. (Bedny & Karwowski 2004, 140; Bedny & Harris 2005, 141; Bracewell & Witte 2003, 528.)

Tekojen suorittaminen palvelee toiminnan välitavoitteen saavuttamista. Kun tehtävän vaatimat teot on suoritettu, tavoitekin on saavutettu. Teot puolestaan koostuvat operaatioista. Tästä näkökulmasta kognitiokaan ei tarkoita vain maailman mentaalista kuvaa, vaan mentaalisten tekojen ja operaatioiden systeemiä, joka on läheisessä suhteessa ulkoisiin tekoihin. (Bedny & Harris 2005, 132- 133; Bedny & Karwowski 2004, 145.)

Mentaalisten ja käytännöllisten tekojen luokitteluun voidaan käyttää erilaisia metodeja. Teot voidaan luokitella hallitsevan psykologisen prosessin mukaan – perkeptuaaliset, päätöksenteko, muistaminen jne. Teon objektin luonteen mukaan teot voidaan jakaa usealla tavalla: materiaalsen kohteen muokkaaminen käytännöllisin toimin, kohteen käsittely mentaalisesti objekteja koskevien (mieli)kuvien avulla, ulkoisten merkkien ja symbolien manipulointi ja merkkien ja symbolien manipulointi mentaalisesti. (Bedny & Karwowski 2004, 146 - 147.)

Tehtävät suoritetaan aina jossakin tilanteessa. Yksilö arvioi tilannetta tekemällä sarjan eksploratiivisia, mentaalisia ja motorisia tekoja. Yksilön tehtäväksi muodostuu käsittää tilanteen merkitys. Tätä voi kutsua orientoitumiseksi tilanteeseen, mikä sisältää tietoisia ja tiedostamattomia elementtejä ja mekanismeja. Ne mahdollistavat tilanteen pysyvien kuin sen dynaamistenkin elementtien tunnistamisen. Sekä kognitiivisessa psykologiassa että toimintateoriassa objektiivinen informaatio (looginen merkitys) erotetaan yksilöllisen kokemuksen merkityksestä (psykologinen merkitys). (Bedny & Meister 1999, 66 - 68.) Näistä Leontjev (1977, 118 - 132) puhui merkityksen ja persoonallisen mielen käsitteillä.

Orientaatiotoiminnassa tärkeä mekanismi on tilannetietoisuus, jolla viitataan havaitsemiseen ja tietyn ympäristön merkityksen ymmärtämiseen, mikä puolestaan johtaa kykyyn tehdä oikea-aikaisia ja hyviä päätöksiä suhteessa todennäköisiin tuleviin tapahtumiin ko. ympäristössä. Tilannetietoisuudella on kolme tasoa: tietyn ympäristön elementtien havaitseminen, elementtien tarkoituksen ymmärtäminen sekä havaintojen ja ymmärryksen pohjalta tulevien tapahtumien ennakointi ko. ympäristössä. (Bedny & Meister 1999, 65, Matthews, Strater, Endsley 2004, 149 - 150)

Toiminnan käsitteeseen sisältyy ajatus toiminnan kohteesta, jota ihminen muokkaa välineitä käyttäen toiminnan tavoitteiden mukaisesti. (Leontjev 1977, 79). Kaptelinin (2005, 4-5) puolestaan nimeää toiminnan kohteen merkityksen antajaksi. Kohde toimii linkkinä, joka yhdistää subjektiiviset ja objektiiviset ilmiöt toisiinsa. Toimijat konstruoivat objekteja nimitessään ja representoidessaan niitä ja tehdessään toiminnastaan mielekästä.

Kohteen käsitettä tulkitaan kuitenkin eri tavoin toiminnanteoriassa. Kohteella voidaan ymmärtää ulkoisia, mielestä riippumattomia materiaalisia objekteja, mutta tämän lisäksi voidaan viitata myös ajattelun tai teon kohteeseen tai sisältöön. (Kaptelinin 2005 6 - 8). Kohteita voi mielekkäästi ajatella myös tarjoumina, toiminnan potentiaalisina objekteina. Sellaisina ne ajatellaan ekologisen psykologian affordanssiteoria, josta seuraavassa.

2.4 TOIMINNAN KOHTEET TARJOUNINA JA TILANNE TARJOUNAN MÄÄRITTELYNÄ

Mielenkiintoista sinänsä, Engeström lainaa affordanssin käsitettä (Engeström & Blacker 2005, 310), tosin avaamatta sitä tai pohtimatta sen suhdetta omaan toimintateoriaansa, toteamalla että objekteilla on oma historiansa ja sisäänrakennetut affordanssinsa. Sisäänrakennettu näyttäisi viittaavan affordanssiin fyysikaalisena kohteena ja historia puolestaan niiden kulttuurisiin ehdollistumiin.

Affordanssin eli tarjouman käsitteellä pyritään ylittämään organismin ja ympäristön välinen käsitteellinen kuilu. Affordanssit ovat havaitsemisen potentiaalisia objekteja tai objektit ovat tarjouman kantajia. Niiden reaaliset, objektiiviset tai fyysikaaliset ominaisuudet mahdollistavat organismille jonkin tietyn käyttäytymisen suhteessa niihin. Esimerkiksi jokin objekti on (kädellä) tartuttavissa oleva, kun sen vastakkaisten pintojen etäisyys on pienempi kuin vaaksa. (Scarantino 2003, 949 - 951.)

Keskeinen teoreettinen oletus tässä alun perin J.J. Gibsonin kehittämässä affordanssiteoriassa on, että havaitseminen on suoraa, ts. tarjoumien informaation assimilointi tapahtuu ilman mentaalisia representaatioita ja mentaalisia prosesseja (Scarantino 2003, 954). Näin ollen tarjoumien teoria kuuluu siihen ryhmään teorioita, jotka olettavat, että objekteilla ja tapahtumilla on luontainen merkitys, merkitys jonka organismi havaitsee ilman mentaalista kalkylointia. Päinvastaista näkemystä edustavat teoriat lähtevät oletuksesta, että objekteilla ja tapahtumilla ei ole luontaisia merkityksiä, ja siksi organismin täytyy luoda ja varastoida merkitykset sisäisesti, so. havaitseminen on epäsuoraa. (Jones 2003, 107.)

Michaels (2003, 138) pitää affordanssiteoriaa ekologisen psykologian merkityksen teoriana. Affordanssien merkitykset ovat sidoksissa tekoihin/toimintaan, jonka ne

mahdollistavat. Tavallaan tarjouman käsitteeseen sisältyy implisiittisesti ajatus toimintamahdollisuudesta, jonka tarjouma luo.

Tarjoumat ovat ympäristön objektien, tapahtumien, paikkojen, pintojen, ihmisten jne. organismille mahdollistamia tekoja. Teko ymmärretään tavoitteen ohjaamana liikkeenä (tai liikkumattomuutena), joka sisältää intention, informaation havaitsemisen ja lainomaisen suhteen tämän informaation ja liikkeen kontrollin välillä. (Michaels 2003, 146.)

Oletus organismin kyvystä havaita suoraan ympäristön tarjoumia (tie tarjoutuu kuljettavaksi, portaat kiivettäväksi, tuoli istuttavaksi jne.), muodostaa kuitenkin "zombi-ongelman", mikä rajoittaa käsitteen soveltamismahdollisuuksia: tietoinen aistikkemus jää Gibsonin ajattelussa täysin irrelevantiksi asiaksi. Aistisysteemi näyttää toimivan täysin ilman sitä. Ongelma voi olla tulosta siitä, että toiminta samaistetaan välittömään toimintaan, mutta tietoiset olennot ovat taipuvaisia pidättäytymään välittömästä toiminnasta. Tietoisten intentionaalisten olentojen toiminnot ylittävät tässä ja nyt tapahtuvan. Voimme esimerkiksi tutkia jotakin objektia ilman, että meillä on sille jokin välitön käyttötarkoitus mielessä. Välittyneestä toiminnasta suuri osa on kulttuurisesti ehdollistunutta ja affordanssiteoriankin on otettava tämä huomioon. (Leeuwen 1998, 273 - 274.)

Jos ympäristöön otetaan mukaan ihmisen kielellinen ympäristö, laajenee potentiaalisten tarjoumien joukko huomasti. Kirjoitustaidon kehittyminen on Dufvan (2000, 159, 167), mukaan luonut ihmiselle aivan uudenlaisen ympäristön, jonka syntyy tarjosi ihmiselle uusia kielellisiä affordansseja. Kirjoitettu kieli säilyttää merkitykset, puhuminen ja puheen ymmärtäminen ovat luonteeltaan online-tyyppistä toimintaa. Puhuja ja kuulija ovat tilannetiedon ja omien suunnittelu- ja muistirajoitustensa varassa. Tällöin (kirjoitettu) kieli kertoo ihmiselle toiminnan mahdollisuuksista ja rajoituksista. Näkökulma kieleen tarjoumina avaa mahdollisuuksia vuorovaikutuksen analyysiin osapuolten havaitsemisena ja luomina tarjoumina.

Chemero (2003, 181, 186 - 194) puolestaan kiistää käsityksen havainnon välittömyydestä. Jos ympäristö sisältää merkityksiä, silloin se ei voi olla vain fysikaalista. Hän esittää, että tarjoumat eivät ole ympäristön ominaisuuksia, eivätkä edes ominaisuuksia, vaan suhteita tiettyjen organismin (eläimen) kykyjen ja ympäristön tilanteiden piirteiden välillä. Tilanteella kokonaisuutena voi olla tietty piirre joka tulee, ehkä jopa vaatii, tietyntyyppistä toimintaa. Tarjoumat muuttuvat kun tilanteet muuttuvat, vaikka ne eivät välttämättä vaadi kykyjen muutosta. Tarjoumissa voi tapahtua muutoksia ilman muutoksia ympäristössä, esimerkiksi ikään liittyvien kykyjen muutosten vuoksi.

Tämäkin määritelmä herättää kysymyksiä siitä, mitkä ympäristön aspekteista ovat missä suhteessa organismiin ja millä tavoin? Jos affordanssit ovat suhteita, mitä niiden havaitseminen on? Vastauksena esitetään, että suhteiden havaitseminen on sen näkemistä, millaisen toiminnan tilanne sallii. Affordanssin käsitteen alan laajentaminen alkuperäisestä fyysisen maailman potentiaalisesta objektista sosiaalsiin ja kulttuurisiin tarjoumiin tarkoittaa, että merkkejä lähestytään funktionaalisesti, ja niitä kuvaillaan siitä näkökulmasta, mitä informaatiota ne tarjoavat ihmisorganismille, eikä niinkään siitä näkökulmasta, kuinka ne kuvailevat staattisia tapahtumia tai objekteja. (Windsor 2004, 183.)

Eläinlääkäriin täytyy työssään havaita eläin – asiakas -tilanteiden suhteet ja niiden mahdollistama toiminta. Asiakkaan ja eläinlääkäriin vuorovaikutuksessa sanotun merkitys muodostuu potentiaalisten tekojen välittömässä kontekstissa, vaikka niitä rajoittavat myös laajemmat sosiaaliset konventiot. Ekologisen näkökulman mukaan kulttuuristen sopimusten systeemi ei ole organismille sisäinen eikä ulkoinen, vaan sen sijaan relationaalinen ominaisuus, joka emergoituu toiminnassa ja havaitsemisessa sosiaalisen ympäristön sisällä, jossa toiset organismit tuottavat strukturoitua informaatiota lausumien, kirjojen, filmien, musiikin, työkalujen, ilmeiden ja eleiden jne. muodossa. (Windsor 2004, 183.)

Windsor (2004, 187 – 189, 196) kehittää näkemystä, jossa ”kulttuuristen” ja ”luonnollisten” ympäristöjen välillä ei ole eroa siinä mielessä, että ihmisorganismi oppii havaitsemaan sosiaaliin konventioihin sidottuja kulttuuristen tapahtumien affordansseja kehityksensä kuluessa ja oppii tekemään hienojakoisia erotteluja merkkien tarjoumien välille. Affordanssit vaihtelevat ei-inhimillisten organismien erityisten tarpeiden ja ympäristön erityisen tilan mukaan. Samalla tavoin merkkien affordanssit ovat merkitykseltään ihmiselle rikkaita ja joustavia. Kulttuurinen ympäristö on ekspressiivisten tekojen tai merkkien välinen dynaaminen systeemi, josta ihmiset ovat johonkin rajaan asti yhtä mieltä. Tästä näkökulmasta kaikki merkitys voidaankin ilmaista affordanssien suhteen. Esimerkiksi eläinlääkäriin asiantuntemus on kykyä tehdä erotteluja sairauden merkkien välille.

Toiminnan teoriassa kohde viittaa objektiin, jota subjekti muokkaa toiminnan tavoitteiden vaatimusten mukaisesti. Muokkaaminen ei tarkoita vain fyysistä muokkaamista, vaan esimerkiksi kohteiden luokittelua tavoitteen vaatimusten ja olemassa olevien kriteerien mukaisesti (vrt. sairauden diagnosoiminen). Kohteet voivat sisältää elementtejä siitä kontekstista, jossa subjekti tehtävänsä suorittaa. Kohteet, joita ei muokata, mutta jotka vaikuttavat subjektin toimintaan, voidaan ymmärtää tehtävän ehtoina. Ideaalisilla objekteilla viitataan merkkeihin ja symboleihin. Ideaaliset objektit ovat olemassa ulkoisia objekteja koskevan erityisen tiedon muodossa – erityisesti kuvina, käsitteinä, merkkeinä jne. Muokattavien objektien luonteesta riippuen suoritettavat teot voivat olla käytännöllisiä tai ulkoisia ja mentaalisia tai sisäisiä. (Bedny & Karwowski 2004, 141 – 142.)

Kohteita ei ajatella tarjoumina gibsonilaisessa mielessä, ja varsinkaan ihmisen ja kohteen suhdetta ei ajatella välittömänä ja suorana, vaan välittyneenä. Subjektin ja objektin suhdetta välittävät ulkoiset ja sisäiset välineet. Ulkoisilla välineillä yksilö/yhteisö voi muokata alkuperäistä materiaalia tai toiminnan kohdetta. Sisäiset välineet ovat sisäistettyjä tai hankittuja merkkejä ja symboleja, joita käytetään mentaalisessa toiminnassa. (Bedny & Karwowski 2004, 142.)

Eläimet ihmisen toiminnan kohteina ovat materiaalisia objekteja, mutta eroavat muista materiaalisista kohteista siinä, että ne ovat eläviä olentoja. Ihmiset muokkaavat eläimiä jalostamalla rotuja. Tavoitteena voi olla lisätä eläimen tuotannollisia ominaisuuksia tai vaikka ihmisen esteettisinä pitämiä ominaisuuksia. Eläimet ovat perheenjäseninä rakkauden kohteita, ruokana hyväksikäytön kohteita. Jotta eläimiä voidaan kohdella ikään kuin elottomia kohteita, eläimillä ei ajatella olevan samankaltaisia mentaalisia ominaisuuksia ja kykyä (tietoisuutta, tunteita, suunnitelmia, intentioita) kuin ihmisellä, vaikka tutkimukselliset havainnot ja ihmisten oma suhde eläimiin puhuvat toista (Aaltola 2004, 45 – 91.)

Eläimet ovat ihmismieltä kiehtovia kohteita sekä kognitioiden että emootioiden näkökulmasta, tunneobjekteja. Jo lemmikkieläin sana tuo mieleen suosikin, jonkin johon kohdistuu positiivisia tunteita. Tuotanto taas luo mielikuvan prosessista, joka on suunniteltu, teknisesti hallittu ja rationaalinen, jonka osa eläin on.

2.5 TOIMIJUUS JA AMMATTI-IDENTITEETTI

Kartesiolaisen dualismin ylittävänä teoreettisina ratkaisuinä olen käsitellyt toimintateorian versioita sekä ekologisen psykologian affordanssin käsitettä. Rakenteellisten ja yksilökeskeisten selitysten ongelmana on, että kun huomio kiinnitetään yksilöihin katoavat näkyvistä rakenteelliset tekijät, kuten instituutiot, ja kun huomion kohteena ovat rakenteet, kadotetaan yksilö, kuten toimintajärjestelmän analyysissa. Kokevan ja toimivan yksilösubjektin olemassaoloa on kuitenkin vaikea kieltää. Teoreettinen debatti koskeekin nähdäkseni enemmän subjektin kokemusmaailman ontologiaa, luonnetta ja sen merkitystä ihmisen toiminnassa kuin sen olemassaolon kieltämistä.

Yksi yksilöllisen ja yhteisöllisen suhdetta kuvaava käsite on identiteetin käsite. Identiteetin voi ajatella sijoittuvan yksilöllisen ja yhteisöllisen ja toisaalta sisällä olemisen ja ulkopuolella olemisen välimaastoon. Identiteettiä analysoimalla voidaan ymmärtää sitä, miten yksilöstä on tullut sellainen kuin hän on, ja ymmärtää paremmin inhimillistä todellisuutta. Käsitteellisesti identiteetti tulee lähelle merkityksen käsitettä. Identiteetti perustuu ihmisten kokemusvarantoon, mutta se ei ole itse identiteetti. (Kainulainen 2003, 46 – 52; Mankkinen 2011, 78 – 79.)

Identiteetin käsite kuuluu ”minä” -käsitteiden perheeseen. Ihmisen minäkäsitys ja identiteetti tulevat käsitteellisesti lähelle toisiaan. Identiteetti on tulosta dynaamisista sosiaalisista prosesseista, mutta samalla se on psykologinen prosessi. Identiteetti voidaan ymmärtää vain suhteessa sosiaaliseen kontekstiinsa ja historialliseen perspektiiviin. Identiteetti voidaankin lyhyesti määritellä yksilön psykologiseksi suhteeksi tiettyihin sosiaalisiin kategoriasysteemeihin. (Breakwell 1986, 9; Frable 1997, 139.)

Kun ihminen on psykologisella tasolla hyväksynyt kuulumisensa joihinkin sosiaalisiin ryhmiin/luokituksiin, hänelle on muodostunut tietynkaltainen identiteetti. Identiteetin sosiaalinen konteksti koostuu Breakwell’in (1986, 35–38) mukaan rakenteesta ja sosiaalisen vaikutuksen prosesseista. Rakenne muodostuu interpersonaalisista verkostoista, ryhmäjäsenyyksistä ja ryhmien välisistä suhteista. Sosiaalisen vaikutuksen prosessit löytävät ilmaisuja monissa toiminnan muodoissa, kuten koulutuksessa. Ne luovat ideologisen miljöön identiteetin kehitykselle. Profession edustajien on myös todettu identifioituvan voimakkaammin professioonsa kuin organisaatioon, jossa he työskentelevät. Tämä voi tuottaa potentiaalisia konflikteja asiantuntijan ja organisaation odotusten välille. (Johnson, Morgeson, Ilgen, Meyer & Lloyd 2006, 498).

Identiteettiin prosessina sisältyy toimijuuden idea siinä merkityksessä, että ihminen tuntee olevansa ainakin jossakin määrin autonominen suhteessa ympäristöönsä. Identiteetti on eräänlainen toiminnan moottori, koska se muodostuu emootioista, uskomuksista ja asenteista. Tällä ei haluta kieltää tilannekohtaisten rajoitusten ja ärsykkeiden merkitystä käyttäytymisen määrääjinä. Tilannekohtaiset määrääjät saavat kuitenkin merkityksensä vain yksilön uskomus- ja arvojärjestelmän välityksellä tapah-

tuissa tulkinnoissa. (Breakwell 1986, 43; Wager 1994, 29.) Hellberg (1978, 51) ajattelee, että profession asiakassuhteeseen ja asiakastyyppeihin sisältyy profession omakuva.

Toiminnan näkökulmasta toiminta, sen kohteet ja identiteettien rakentaminen ovat vuorovaikutussuhteessa toisiinsa nähden. Voidaan olettaa, että toisen muuttuessa toinenkin muuttuu, mutta ei välttämättä samanaikaisesti. Tämä muutosten eriaikaisuus voi näkyä erilaisina ristiriitoina. Identiteetin rakentamisessa ja muodostamisessa myös työssä käytettävät erilaiset välineet voivat olla merkityksellisiä. Ne voivat symboloida ja viestiä työn imagoa, ammattitaitoa jne. (Mankkinen 2011, 81 – 82.)

Toimiminen jossakin käytäntöyhteisössä muovaa ihmisen taipumuksia ja valmiuksia (dispositioita) sekä uskomussysteemiä ts. identiteettiä tietyssä ammatissa, ammatillista tai professionaalista identiteettiä. Toiminta ja teot joita jokin toimintasysteemi generoi, luovat kontekstin, jonka kautta identiteetit muodostuvat. Sosiokulttuurisesta näkökulmasta toimintaan osallistuessaan ihminen sisäistää teot, toiminnot ja prosessit, joissa identiteetti muodostuu yhteneväiseksi käytäntöyhteisön kanssa. Identiteetin muodostuminen edellyttää samaistumista toisiin ihmisiin, mutta sosiaaliseen identiteettiin kuuluvat omaa ryhmää koskevien käsitysten lisäksi oman erityislaatuisuuden säilyttämistä turvaavat strategiat. (David & Victor 2002, 247 – 248; Kainulainen 2003, 52.)

Tällöin toimintajärjestelmänkin analyysissa yhteisön subjektien (ei vain subjektin) identiteetti ja yhteisön identiteetti tulisi huomioida. Toimintaa välittävät tekijät - säännöt, välineet ja roolit (työnjako) – myötävaikuttavat identiteetin muotoutumisen prosessiin. Kaikkia kolmea välittävää tekijää tulisikin tarkastella holistisesti. Esimerkiksi säännöt ja välineet kietoutuvat toisiinsa. Tällöin säännöt voivat olla välineiden käyttöä tehtävän suorittamisessa määritteleviä prosesseja. (David & Victor 2002, 250.)

Vastaavasti esimerkiksi ammattieettiset periaatteet ovat subjektin ja kohteen suhdetta määritteleviä sääntöjä, kuten eläinlääkärillä vaatimus olla erottelematta eläimiä niiden taloudellisen arvon tai tuottavuuden perusteella. Välineiden käyttöön liittyvät säännöt, kuten lääkkeiden varoajat, määrittelevät niiden käyttöä eläinlääkärin työprosesseissa.

Vahvan ammatillisen identiteetin uskotaan mahdollistavan yksilöille toiminnan praktiikassa itseensä luottaen ja ”professionaalisesti käyttäytyen”, mikä siten antaa toisille luottamusta heidän kykyihinsä. Vaikka esim. lääketieteen opiskelijat oppivat vaaditut tiedot ja taidot, menestyksellinen toimiminen lääkärinä voi olla hankalaa, ennen kuin professionaalinen identiteetti on kehittynyt. (Monrouxe 2010, 41.)

Nykyiset professionaalisen identiteetin määritelmät korostavat identiteetissä kolmea teemaa: itsensä käsittäminen (labeling) ammattilaisena, asenteiden ja taitojen integraatio ammattilaisena ja kontekstin havaitseminen professionaalisisessa yhteisössä. Näistä määritelmistä voidaan päätellä, että professionaalisen identiteetin kehittymisen prosessi on sekä intrapersoonallinen että interpersoonallinen. (Gibson, Dollarhide & Moss 2010, 21–22.)

Asiantuntijaidentiteetti on työntekijän käsitys siitä kuka hän on tiettyinä ammatilaisena - esimerkiksi eläinlääkärinä. Asiantuntijaidentiteetti koostuu kolmesta toisiinsa yhteydessä olevasta kerroksesta: oman työn koetusta merkityksellisyydestä (tunne työn henkilökohtaisesta tärkeydestä, tavoitteista ja vastuunottaminen siitä), ammatillisesta itseluottamuksesta (tunne vastuunottamisessa tarvittavasta luotta-

muksesta, kompetenssista ja tarvittavista resursseista, jotta työn vaatimukset voidaan kohdata) ja kontrollin tunteesta (tilannekohtaiset emootiot, jotka heräävät omien vaikuttimien saavuttamisesta tai saavuttamattomuudesta joko omin tai toisten teoin). (Nuutinen 2006, 44 – 46.)

Identiteettiä käsittelevissä tutkimuksissa ja analyyseissa aikaulottuvuus on jäänyt vähemmälle huomiolle. Yksi syy tähän voi löytyä metodologiasta: identiteettiä on tutkittu usein nykyhetkessä, minkä seurauksena vastauksissa ovat painottuneet nykyhetki ja sen ongelmat. Usein ”aika kulta muistot” eli mennyt muistuu mieleen ”vanhana hyvänä aikana, jolloin kaikki oli toisin” ja nykyisyys puolestaan sen vastakohtana. Identiteettien tasolla tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että menneeseen työhön liittyvät identiteetit määrittyvät pysyviksi ja vakaiksi, kun taas nykyiseen työhön liittyvät identiteetit määrittyvät yksilön kannalta ongelmallisiksi: äärimmäistä joustavuutta edellyttäviksi, esimerkiksi yrittäjämäisiksi (Mankkinen 2011, 76 - 77)

Baigent (siteeraus Mankkinen 2011, 118) toteaa, että palomiesten on maskuliinisuutta toteuttaessaan vastustettava pelastustoimen epäamatillistumista, taloudellisia ja toiminnallisia supistuksia, uudentyyppisiä (feminiinisiä) työtehtäviä, kuten ennaltaehkäisyä sekä omimalla palomiesten ”status” itselleen (esim. päällystö ei kuulu palomiehiin).

Maatiloilla eläinlääkäri joutuu työssään tekemisiin myös lian, veren ja erilaisten eritteiden kanssa. Likainen työ voi merkitä tekijälleen sosiaalista stigmaa. Hamiltonin (2007, 494 – 495) havaintojen ja tulkinnan mukaan eläinlääkärit välttävät sosiaalisen stigman koodaamalla uudelleen sonnan ja veren (vaatteissa, käsissä, papereissa, jne.) ilmentämään heidän mahtiaan hoitaa eläimiä ja niistä tulee hänen mukaansa fyysistä maskuliinista heroismia ilmentävän rohkeuden merkkejä.

Sekapraktikkoina toimivat eläinlääkärit vastaavat tuotanto- ja suurelainten hoidosta yhtä lailla kuin pien-, lemmikki- ja harrastuseläimistä. Praktikkoeläinlääkärin työ toteutuu asiakas – eläin – eläinlääkäri -triadissa (Odendaal 1998, 86 – 91). Se muodostaa eräänlaisen mikrokosmoksen, jossa oletan tiivistyvän monet eläinlääkärinkin työn kontekstuaaliset tekijät: kulttuuriset, sosiaaliset, yhteiskunnalliset ja psykologiset ilmiöt ja niiden suhteet.

3 Eläinlääkäarin työ asiantuntemuksena ja asiantuntemus professiona

Ihmisen ja eläimen suhde on saanut ja saa monia ja keskenään ristiriitaisiakin merkityksiä, jotka voivat elää samassa kulttuurissa rinnakkain. Suhde on historiallisesti ja kulttuurisesti varioiva, mutta ihminen määrittelee suhdetta yksipuolisesti omista tarpeistaan ja tavoitteistaan käsin. Ihmisen käsitykset ja luokittelut eläimistä määrittelevät sitä, miten hän niihin suhtautuu. Yksi keskeinen ulottuvuus ihmisen ja eläimen välisessä suhteessa on emotionaalisuus vs. välineellisyys. (Ilomäki & Lauhakangas 2002, 16 – 22; Schuurman 2012, 52 – 57, 230 – 242.)

Välineellinen suhde kytkeytyy eläimen taloudelliseen arvoon. Esimerkiksi 1600- ja 1700-luvuilla hevoset olivat yhteiskunnassa tärkeitä kuljetus- ja vetoeläiminä niin siviileille kuin armeijalle. Muuta karjaa, kuten lehmä, pidettiin lähinnä lannan saamiseksi pelloille, joten niiden hoito jätettiin omistajille. Pitkinä talvikausina eläimille annettavan rehun niukkuus johti eläinten hoidossa selkeään tärkeysjärjestykseen; esimerkiksi lypsävä lehmä tuli ruokinnassa vasta hevosen ja vetohärän jälkeen. (Hellberg 1978, 113; Wilmi 2003, 159, 176.)

Maanviljely- ja karjanhoitokulttuuri toi mukanaan eläimen omistajan käytännöllisen ja huolehtivan suhteen eläimiinsä. Tämä taloudellis-pragmaattinen ja elinkeinotaustainen suhtautuminen eläinten hoitoon eroaa huomattavasti myöhemmin lemmikkieläinten omistamisen myötä kehittyneestä sentimentaalispohjaisesta suhtautumisesta eläimeen. Ihmisen ja eläimen emotionaalisen kiintymyksen läpäisemään suhteeseen on 1980-luvulta alkaen viitattu termillä ihmisen ja eläimen välinen side (human–animal bond). Tällöin yleensä korostetaan eläinten myönteistä merkitystä ihmisen sosiaaliselle, psyykkiselle ja fyysiselle hyvinvoinnille. (Degeling 2009, 86 – 88; Hines 2003, 7-11; Ylimaunu 2002, 115 – 123.)

Eläinlääkärit toimivat ihmisen ja eläinten erilaisten suhteiden kentässä. Swabe (2005, 293) määrittelee eläinlääkäarin perimmältään välittäjiksi ihmisten maailman ja eläinten maailman välillä. Tästä näkökulmasta eläinlääkäriellä on kaksi toimeksiantajaa, eläimen omistaja ja eläin, vaikka viime kädessä eläinlääkäriprofession tehtävä on turvata ihmisten terveyttä ja hyvinvointia (Pappaioanou 2004, 153). Näin vakuuttaa myös lihateollisuuden julkaisema koko sivun mainos (Helsingin Sanomat 3.7.2011, A9). Mainoksessa valkotakkinen mies tutkii ihmisen ja lehmän päästä otettuja röntgenkuvia ja otsikko julistaa ”Eläinlääkärinä pidän huolta ihmisistä.”

Praktiikassa työskentelevä eläinlääkäri käytännössä diagnosoi eläinten sairauksia,

tekee niistä päätelmiä ja määrää niihin hoitosuositusten mukaisia hoitoja. Diagnoosi, päättelyminen ja hoitaminen ovat Abbottin (1998, 35 - 58) mukaan professioiksi luokitelluille ammattilaisille yhteiskunnassa uskottuja tehtäviä. Eläinlääkintähuollossa sairauksien hoitamisen rinnalle on jo kauan pyritty tuomaan ehkäisevää työtä. Tätä korostetaan myös marraskuun alusta vuonna 2009 voimaan tulleen eläinlääkintähuoltolain perusteluissa, joissa keskeisenä tavoitteena esitetään ”lisätä ennalta ehkäisevää toimintaa eläinlääkintähuollossa”. (Nurminen 2010, 66.) Myös ajoittain kiivaanakin käynyt yhteiskunnallinen keskustelu eläinten hyvinvoinnista on kiinnittänyt huomiota ehkäisevän työn tärkeyteen.

3.1 IHMISEN MUUTTUVA ELÄINSUHDE HAASTAA SULJETUN ASIAANTUNTIJUUDEN

Eläinlääkäri on asiantuntija käsitteen perinteisessä mielessä; pitkän tiedekoulutuksen saanut henkilö, jonka asiantuntemuksen tämä tiede määrittelee: asiantuntija on jonkin tietyn alan asiantuntija (Saaristo 2000, 31). Näin ymmärretty asiantuntemus tekee eläinlääkäristä eläinlääketieteen asiantuntijan. Tähän tähtää myös eläinlääkäreiden koulutus. Eläinlääkäriin opinnot jakautuvat nykyisellään kolmeen osaan: kaksi ensimmäistä vuotta opiskellaan peruseläinlääketiedettä, jolloin kokoavana näkökulmana on ”terve kotieläin”. Kolmas-viides vuosi opiskellaan kliinistä eläinlääketiedettä, jolloin kokoavana näkökulmana on ”sairas kotieläin”. Kuudennen vuoden aikana opintoihin sisältyy elintarvike- ja ympäristöhygienian ”pellolta pöytään”-kokonaisuus.⁴ ”Pellolta pöytään”-kokonaisuus sitoo eläinlääkärikoulutusta elintarvikkeiden tuotantoon ja sitä kautta maatalouteen.

Eläinten terveydestä ja hyvinvoinnista ovat eläinlääkäreiden ja heidän asiakkaidensa ohella kiinnostuneita monet muut intressi- ja toimijaryhmät, kuten tämänkin tutkimuksen aikana useaan otteeseen julkisuudessa käynnistetty keskustelu eläinten hyvinvoinnista on osoittanut. Keskustelua voi tulkita myös asiantuntijuuden uudelleen määrittelyn näkökulmasta, joka haastaa tieteelliseen rationaliteettiin pohjautuvaa perinteistä professionaalista, suljettua asiantuntijuutta. Perinteisen asiantuntijuuden on nähty olevan korvautumassa avoimella, neuvotellulla tai vasta-asiantuntijuudella. Neuvoteltua asiantuntijuutta koskevan teesin mukaan asiantuntijuuden merkitys neuvotellaan asiakkaiden ja kansalaisten kanssa ja vuorovaikutus asiakkaiden ja kansalaisten kanssa on olennainen toimintatapa avoimessa asiantuntijuudessa. (Saaristo 2000, 89 – 95.)

”Vasta-asiantuntijuudella” on viitattu siihen, että myös muut asiantuntijaryhmitymän ulkopuoliset tahot hyödyntävät asiantuntijatietoa vakiintuneesta käytännöstä poikkeavalla tavalla. Vasta-asiantuntijuuden käsitteellä on haluttu painottaa mahdollisuutta lukita asiantuntijuus tietyn tahon omaisuudeksi ja toisaalta on haluttu painottaa asiantuntijatiedon yhteiskunnallisesti neuvoteltavaa luonnetta (Haapakorpi 2009, 20.)

⁴ (<http://www.vetmed.helsinki.fi/opiskelu/> Haettu 17.3.2011.)

Eläinlääkäreiden perinteinen ja pääasiallinen työtehtävä, sairaiden eläinten hoitaminen, on voimakkaasti teollistuneessa yhteiskunnassa siirtymässä ympäristöjen parantamiseen/hoitamiseen. Tähän suuntaan jo Hellberg (1978) näki eläinlääkäriin työn kehittyvän. Hän kirjoitti jo tuolloin, että eläinlääkäriin perinteinen työtehtävä, yksittäisen eläimen sairauden hoitaminen oli korvautumassa pyrkimyksellä ratkaista rationaalisesti ohjatun maanviljelyn luomaa karjaongelmaa (besättningsproblem). (Hellberg 1978, 201.)

Eläinlääketieteen kehitys heijastelee yhteiskunnan muuttuvaa suhdetta eläimiin (Reinisch 2009, 714). Ihmisten mielikuvat eläimistä ja eläinten arvottaminen heijastuvat eläinten kohteluun. Eläinlääketiede kehittyi taloudelle tärkeiden hevosten ”tohtoroinnista”. Ammattia ei aina ole pidetty korkealle arvostettuna professiona: ”eläin-tohtorit” olivat epäonnistuneita seppiä tai viljelijöitä. Epäprofessionaalinen kuva oli usein oikeutettu, koska eläimiä hoitavilla ei ollut muodollista koulutusta. (Irvine & Vermilya 2010, 59.)

Hevosvoimat konevoimaksi muuttanut teknologinen kehitys on vähentänyt ihmisten riippuvuutta eläimistä työvoimana. Esimerkiksi autoistumisen kehitys aikanaan oli uhka eläinlääkärien tulevaisuudelle vähentäessään hevosten käyttöä työssä, mutta samaan aikaan lemmikkieläimien määrä kasvoi, niitä jäi lisääntyvässä määrin autojen alle mikä toi eläinlääkäreille töitä. Kuitenkin useat hevosten hoidon parista eläntonsa ansainneet eläinlääkärit pitivät pieneläinpraktiikkaa profession ”äpärälapse-
na”. Muutos oli kuitenkin väistämätön ja toi eläinlääkärien praktiikkaan toisenlaisen eläinsuhteen kuin työhevokset olivat tuoneet. Aikaisempi taloudellis-pragmatistinen suhtautuminen eläinten hoitoon kohtasi uuden sentimentaalispohjaisen suhtautumisen, eläimen arvottamisen ainutlaatuisen emotionaalisen kiintymyksen takia eikä niiden tuotannollisen kapasiteetin takia. (Degeling 2009, 86 – 88.)

Yleisten yhteiskunnallisten kehityslinjojen, koneellistumisen ja teollistumisen, perusteella voi ajatella, että Suomessakin vastaavaa kehitystä tapahtui, tosin ajallisesti joitakin vuosikymmeniä myöhemmin. Maaseudun koneellistuminen tapahtui vasta toisen maailmansodan jälkeen, jolloin työhevoscanta hävisi lähes kokonaan korvautuakseen myöhemminä vuosikymmeninä ravi- ja ratsastushevosilla. Ensimmäinen pieneläinvastaanotto toimi Suomessa jo ennen sotia, mutta nykyisin pieneläinklinikoita löytyy ympäri maata. (Leinonen 1992, 132 - 134.)

Eläinten hyvinvointi on tämän tutkimuksen aineiston keruun aikana noussut julkiseen keskusteluun useampaan otteeseen. Keskustelun käynnistivät eläinsuojeluväestön tuotantotiloille tekemät kuvausiskut ja kuvamateriaalin julkaiseminen. Aiheen herkkyydestä ja tunteita nostattavasta voimasta kertoo viimeisin kohu, joka syntyi helmikuussa 2011. Sikatilan isäntä oli lukenut eläinlääkäriin fleecetakissa olleen mainostekstin ”Animal health” huolimattomasti ja luullut eläinlääkäriin tekemän tarkastuksia eläinsuojelujärjestö Animalian nimissä. Blogikirjoituksesta levinnyt huhu synnytti uutisten mukaan jopa henkistä ja fyysistä uhkailua eläinlääkäreitä kohtaan. (Lapintie 2011; Sillanpää 2011.)

Eläinlääkärille eläimen hyvinvointi tarkoittaa eläimen terveyttä. Hyvä terveys ei kuitenkaan ole sama asia kuin hyvinvointi tai hygieeniset olosuhteet. Käyttäjätieteiden biologit ovat osoittaneet, että eläimen hyvinvoinnissa on kysymys muustakin kuin hyvästä terveydestä. Huolimatta monta sukupolvea jatkuneesta jalostuksesta, kesytettyjen

eläinten käyttäytymisrepertuaari on lähes identtinen niiden villien esi-isien kanssa. Voidakseen hyvin kotieläimelläkin on oltava mahdollisuus lajityypilliseen käyttäytymiseen muun huolenpidon lisäksi. (Ladewig 2008, S5; Sambraus 1998, 39.) Eläinten hyvinvoinnista käydyssä keskustelussa yksi keskustelun juonne on ollut juuri kysymys siitä, kuinka paljon eläimen hyvinvointi on kiinni mahdollisuudesta lajityypilliseen käyttäytymiseen (Mononen 2010).

Debattia eläinten hyvinvoinnista voi katsoa myös professionaalisen asiantuntijuuden luonteen muuttumisen näkökulmasta; mitkä tahot tai ketkä ovat eläinten hyvinvointikysymysten asiantuntijoita? Tähän liittyy kysymys siitä mitä asiantuntijuudella tarkoitetaan ja miten sitä määritellään. Professionaalista asiantuntemusta haastavat vasta-asiantuntijuus ja avoin asiantuntijuus. Vasta-/ tai maallikkoasiantuntijoiden tuottaman tiedon voisi ajatella perustuvan toisenlaisiin tietovarantoihin ja ehkä erilaisiin moraalisiin lähtökohtiin kuin perinteisen asiantuntijatiedon. Edustaako esimerkiksi maanviljelijöiden peritty ja kokemuksen kautta saama tieto vasta-asiantuntijuutta? (Saaristo 200, 16 - 19.)

Avoimen asiantuntijuuden käsite haastaa perinteistä suljettua, universaaliksi ajateltua professionaalista asiantuntijuutta. Asiantuntijuuden ajatellaan rakentuvan eri tilanteissa osallistujien välisessä kommunikaatiossa tai neuvotteluissa. Asiantuntijan auktoriteettia ei pidäkään tulkita absoluuttisena autonomiana. Kyse on pikemminkin kontrollin asteesta ja alueesta, jonka muut toimijat hyväksyvät ja pitävät oikeutettuna suhteessa omaan toiminta-alueeseensa. (Haapakorpi 2009, 52.)

Miten vasta-asiantuntijuus ja avoin asiantuntijuus ilmenevät eläinlääkärin työssä? Eläimen omistajilla on tai ainakin heillä pitäisi olla riittävästi tietoa ja taitoa pitää yllä omistamansa eläimen hyvinvointia. Tällöin he eivät ole vasta-asiantuntijoita, vaan pikemminkin toimijoita, joiden kanssa käytävässä kommunikaatiossa eläinlääkärin asiantuntemuksen rajoja koetellaan ja määritellään. Vasta-asiantuntijoiksi voisi lukea ainakin eläinsuojeluaktivistit, jotka eivät tyydy pelkästään edistämään eläimen hyvinvointia, vaan ajavat eläinten oikeuksia, joihin kuuluu ajatus jonkinasteisesta kansalaisoikeuksien ulottamisesta eläimiin (Kendall, Lobao & Sharp 2006, 400).

Asenteet eläimiin maaseudulla ovat olleet utilitaristisemmat kuin kaupungeissa, joissa hyötyasenne on korvautunut sentimentaalisemmalla asenteella lemmikkeihin. Tätä Kendall ym. (2006, 406) kuvaavat Bourdieun habitus käsitteestä mukaillulla ”paikan habituksella”, jossa heijastuvat historialliset, kulttuuriset ja kokemukselliset olosuhteet.

Keskustelussa eläinten hyvinvoinnissa on mukana myös julkisuus, ”yleinen mielipide”, joka muodostaa rajoiltaan epämääräisen vasta-asiantuntijuuden. Myös elintarviketeollisuudella on omat intressinsä osallistua keskusteluun. Kendall ym. (2006, 425) toteavat, että elintarviketeollisuuden ja julkisuuden edustajat pitävät itseään eläimen hyvinvoinnin edistäjinä, mutta he näyttävät puhuvan eri kieltä kuin esimerkiksi eläinsuojelijat. Maanviljelijät ja elintarviketeollisuus asemoivat itsensä rationaalisena ja asioista perillä olevina toimijoina ja väheksyvät maallikoiden huolia emotionaalisina ja tietämättöminä. Julkisuus näkee usein teollisuuden intressit ainoastaan taloudellisinä ja omansa eettisesti motivoituina. Tämä yhteensopimattomuus ei ole anti- ja proleirien luontaisen konfliktin tulosta, vaan heijastelee vaikeutta sovittaa yhteen nopeasti muuttuvia rakenteellisia olosuhteita hitaammin muuttuviin sosiaalisiin arvoihin.

Reaktionä käytyyn julkiseen keskusteluun, Suomen Eläinlääkärilehti aloitti vuoden 2010 alusta kirjoitussarjan eläinlääkärin ammattietiikasta. Lukijoille esitetään eettisesti haastava tapaus, jota koskevaan kysymykseen lukijat voivat vastata ja käydä keskustelua siitä Internetissä noin kuukauden ajan. Tämän jälkeen valittuja lukijoiden kommentteja julkaistaan Suomen Eläinlääkärilehdessä ja lisäksi niitä kommentoi biotutkijan eettisistä kysymyksistä väitellyt tutkija. (Koppinen, 2010a, 22–23; Koppinen 2010b, 87.)

Keskustelu eläinten hyvinvoinnista, eläimen asemasta ja radikaaleimmillaan eläinten oikeuksista heijastelee eläimille annettavien merkitysten muuttumista ja muuttuvaa eläinkäsitystä, joka kyseenalaistaa omistajuuteen ja hallintaan perustuvaa eläinkäsitystä (Ratamäki & Schuurman 2006, 35). Eläinlääkärin välittäjän tehtävää ihmisten ja eläinten maailman välillä kehystävät ihminen–eläinsuhteen erilaiset ja ristikkäiset intressit. Eläinlääkäritoiminta instituutiona, professiona, luo yhteiskunnallis-sosiaaliset kehykset, jotka säätelevät sen suhdetta muihin toimijoihin. Se myös luo ammatin sisäisen kontekstin, jota vasten eläinlääkärit omaa toimintaansa käytännössä näyttävät arvioivan.

3.2 ASIAANTUNTEMUS PÄTEVYYDEN JA EPÄPÄTEVYYDEN RAJANVETONA

Jonkin profession tietopohjan tunnustaminen merkitsee Hellbergin (1978, 65) mukaan samalla sitä, että asiakas tunnustaa oman epäpätevyytensä, tai jos tunnustaja on toisen ammattiryhmän edustaja, oman ammattialan epäpätevyiden tunnustamista. Tiedon ja siihen kytkeytyvän taidon erikoistuminen tuo mukanaan sen, että vain vihkiytyneet voivat arvioida palvelujen toteuttamisen tyydyttävää tai oikeaa tapaa: vihkimättömille jää vaihtoehdoksi vain alistua ammattilaisen päätökseen ja neuvoihin. Tietomonopolista seuraa, että ainoastaan professio itse voi ratkaista mitä palveluja tarjotaan ja millä tavoin ne voidaan toimeenpanna – autonomia ja auktoriteetti toimintaympäristössä ovat itsestään selviä. Tämä asymmetrinen suhde professionaalien ja asiakkaan välillä on annettu, silloin kun puhutaan ideaalityyppisestä professiosta.

Käsitykseen asiantuntemuksesta liittyy ajatus asiantuntijan maallikkoa taitavamasta päättelystä. Keskustelu ihmisen kognition ja asiantuntijuuden luonteesta on kiinnittänyt huomiota siihen, että myös sosiaalisilla ja kulttuurisilla tekijöillä on tärkeä osuutensa kognitiivisissa prosesseissa yhtä lailla kuin asiantuntijuuden muodostumisessakin. Esimerkiksi potilaan tarinan välttämättömyys ja sen välittyminen vuorovaikutuksen avulla tuo lääkäriammattien kliniseen päättelyyn mukaan interaktion keskeisenä tekijänä.

Pillay ja McCrindle (2005, 67–88) mallintavat asiantuntijuuden koostuvaksi sosiokulttuurisista dispositioista (joihin kuuluvat vuorovaikutustaidot, ”valtaetäisyys” ja ideologiset tekijät sekä ongelmien taustan ymmärtäminen), alakohtaisista tiedoista ja taidoista (tarkoittaa tietosisältöjen laajaa ymmärtämistä, mikä on enemmän kuin sääntöjen, faktojen ja teorioiden hallintaa), strategioista (tehtävän suorittamiseen ja oppimiseen liittyvät strategiat) ja asiantuntijan kompetenssia tukevista välineistä (artefakteista), jotka voivat rajoittaa tai vahvistaa kognitiota.

Mallissa nämä neljä laajaa tekijää ovat dynaamisessa suhteessa siten, että niiden välille muodostuu yksitoista mahdollista interaktion kombinaatiota. Mallia testattiin antamalla noviiseille ja kokeneille eläinlääkäreille vaikeusasteeltaan kolme erilaista diagnostista tehtävää koiran ultraäänikuvista. Tulos oli sikäli odotettu, että ekspertit ratkaisivat tehtävät noviiseja paremmin. Ekspertit eivät kuitenkaan käyttäneet kaikkien neljän tekijän yhdistelmää diagnoosin teossa usein, vaan päätyivät oikeaan diagnoosiin erilaisilla kahdesta neljään faktorin yhdistelmillä. (Pillay & McCrindle 2005, 74 – 85.) Tulos kertoo siitä, että asiantuntija kykenee vähäisempienkin vihjeiden avulla tekemään oikeaan osuvia päätelmiä. Tähän palaan skriptiteorian esittelyn yhteydessä.

Eläinlääkäriin asiantuntemus olisi helppoa rajata taitavaksi kliiniseksi päättelyksi, sairauksien diagnosoimiseksi ja hoitojen määrittämiseksi. Tällainen pelkistäminen ei tuo työn luonnetta kokonaisuudessaan esiin. Kommunikointitaidot kuuluvat osaksi asiantuntijan taitoja. Se, luetaanko vuorovaikutustaidot eläinlääkäriin kohdalla osaksi kliinisiä taitoja, riippuu tietysti kliinisten taitojen määrittelystä. Jos kliiniset taidot ajatellaan liittyviksi yksinomaan potilaalle tehtäviin toimenpiteisiin, silloin vuorovaikutus jää niiden ulkopuolelle. (Pillay ja McCrindle 2005, 86; Toth-Cohen 2008, 82 & Koskinen 2010, 61.)

Kliinisten taitojen määrittelystä riippumatta eläinlääkäriin on työssään kommunikointitaitoja sekä eläimen että tämän omistajan kanssa, jolloin korostuvat eläinlääkäriin vuorovaikutustaidot ja ongelmien taustan ymmärtäminen. Asiakkaan asia on se mikä tuo asiantuntijan tai profession edustajan ja asiakkaan tekemisiin toistensa kanssa. Se rajaa sitä millaisia asiantuntijapalveluita asiakas hakee ja siten muodostaa kehyyksen profession ja asiakkaan väliselle suhteelle.

Asiakkaan asian rajaaminen on myös asiantuntemuksen rajaamista. Profession käyttämät rajoja määrittelevät relevanssisäännöt, diagnoosi- ja hoitokriteerit voivat muodostua ongelmalliseksi suhteessa muihin tekijöihin, jotka vaikuttavat ko. tapauksen käsittelyyn. Esimerkiksi lääkäriprofession vallitseva biolääketieteellinen malli jättää monet muut sairauteen liittyvät seikat huomiotta. Biomedisiinistä tapaa tarkastella ihmisten sairauksia on pyritty laajentamaan Engelin (1977/lainaus Puustinen 2000, 36) ”biopsykososiaalisella” lääketieteen mallilla. Psykososiaalisia kysymyksiä ei kuitenkaan ollut tarkoitus asettaa lääketieteellisen työn keskiöön, vaan vain huomioida ne lääketieteellisessä työssä.

Ihmislääketieteen pyrkimys psykososiaalisten tekijöiden huomioimiseen sairauksien hoidossa rinnastuu mielestäni eläinlääketieteen ”sidekeskeiseen” hoitoon. ”Sidekeskeinen hoito” on rinnakkainen käsitteelle ”ihmisen ja eläimen välinen side”. Sidekeskeisessä hoidossa eläinlääkäri käyttää enemmän aikaa seuraeläimen omistajan emotionaaliin tarpeisiin kuin eläimen terveyteen. (Reinisch 2009, 715.)

Profession edustaja voi toimia ”vapaana ammatinharjoittajana” palvelen yksittäistä yksilöä, joka on joutunut tilanteeseen, jota hän ei voi ratkaista itse ja jonka sen vuoksi täytyy kysyä profession palveluksia. Yksityislääkäri tai asianajaja omassa praktiikassaan edustaa tätä tyyppiä. Tämän tyyppisen suhteen uskotaan antavan profession suurimman mahdollisimman autonomian suhteessa asiakkaaseen. Tällainen käsitys ei erottele asiakasryhmiä eikä ota huomioon sitä, että profession asiakas voi olla myös yhteiskunta, yleisö, organisaatiot tai intressiryhmät. Yksityispraktikkokaan ei ole ”vapaa”, vaan maantieteellisesti sidottu, praktiikkaan investointi merkitsee tietyn-

tyyppiseen asiakasryhmään sitoutumista. (Hellberg 1978, 34, 67; Burrage ym. 1990, 205, 207 – 218.)

Profession eettinen koodi ajatellaan usein palveluideaalin ilmentymäksi, jossa professiot toimivat yleisen ja yhteiskunnan intressin mukaisesti. Eettisten sääntöjen ajatellaan takaavan sen, ettei professio hyödynnä eksperttiasemaansa asiakkaan kustannuksella. Näiden profession julkilausumien periaatteiden ajatellaan rajaavan ja määrittävän yksilöiden välisen interaktion sisältöä ja luonnetta (Pizzarro 2007, 769.) Toisin sanoen professioon kuuluvan henkilön toiminta on roolisisidonnaista. Tämä tarkoittaa yleisellä tasolla tietyntyyppisissä tilanteissa yksilön toistamia käyttäytymismuotoja, jotka taas ovat sidoksissa muiden toimijoiden käyttäytymiseen - vasta-rooleihin. Roolisisidonnainen käyttäytyminen tekee käyttäytymisestä ennustettavaa ja säännönmukaista. Rooli taas on tulkinta toistuvista, johonkin toimijatyyppiin sidotuista käyttäytymismuotojen olennaisista piirteistä. (Paavola, Eränen & Kajanne 2004, 303 – 304.)

Professionaalista roolisisidonnaista käyttäytymistä määrittelee keskeisesti palveluorientaatio, jolla yleensä tarkoitetaan sitä, että profession jäsenet asettavat asiakkaan edun oman etunsa edelle (Lammers & Garcia 2009, 360). Näin ei välttämättä aina ole. Eläinlääkärin kohdalla kysymys on vielä monimutkaisempi, koska asiakas ja potilas ovat eri asia: mikä on preferenssijärjestys, asiakkaan, eläimen vai eläinlääkärin etu? Tätä kysymystä on pidetty eläinlääkäriprofession ratkaisemattomana fundamentaalisenä eettisenä dilemmana (Arkow 1998, 194).

Professioihin liitetään myös oletus auktoriteetista ja valtasuhteesta. Usein tutkimuksen fokus on kohdistunut yksittäisen profession edustajan asemaan ja suhteeseen asiakkaisiin. Kuitenkin toisistaan on eroteltava yksittäisen ammatinharjoittajan auktoriteetti ja profession auktoriteetti. Niin kauan kuin ammatinharjoittajat toimivat vapaalta pohjalta siinä merkityksessä etteivät he ole organisoituneet, tulee auktoriteetiongelmasta jokaisen oma ongelma. Asiakkaiden toiminnalle antaman legitimitetin perusta tulee riippuvaiseksi persoonasta ja tilanteesta. Persoonaa voidaan tunnistaa auktoriteetiksi karismansa, perinteen mukaisesti, hänen tietojensa mukaisesti tai hänen hoitamansa viran legaliteetin perusteella. Esimerkiksi legitimoitu lääkäripositio on "laillinen virka" riippumatta siitä, toimiiko lääkäri yksityispraktiikassa tai vaikka sairaalaorganisaatiossa. Ts. lääkäri luetaan lailliseksi auktoriteetiksi lääkäriprofession tieto- ja ammattimonopolin institutionaalistetun, yhteiskunnallisesti ankkuroidun tutkinto- ja legitimointimenetelmien voimalla. (Hellberg 1978, 81.)

Julkisen ja interpersoonallisen professionalismin alueeseen kuuluvat kysymykset yleisön ja asiakkaiden luottamuksesta ammattilaisiin. Ruotsissa on survey-tutkimuksen seurattu ihmisten luottamusta siihen tapaan, jolla ammattiryhmät hoitavat työnsä. Luottamuksen huipulla ovat hammaslääkärit, lääkärit ja eläinlääkärit. Lääkäreiden antamaa tietoa arvotetaan enemmän kuin muiden terveysalan ammattilaisten antamaa tietoa. Asiakkaat myös tuntevat usein sympatiaa lääkäreitään kohtaan, huolimatta mahdollisista negatiivisista kokemuksistaan. Yksittäistä lääkäriä potilaat arvioivat kompleksisin ja monitahoisin tavoin ja etsivät tietoa monista eri lähteistä. Tämä ei välttämättä vaurioita luottamuksellisia suhteita, mutta voi vähentää asymmetriaa terveydenhuollossa asiakkaan ja ammattilaisen välillä sekä paternalistista asennoitumista. (Kuhlmann 2006, 613 – 616; Svensson 2006, 587.)

Suomessa tehdyt ammattien arvostuksen mittaukset vuosina 2004 ja 2007 osoittavat Ruotsin tapaan lääkärien olevan arvostuksessa huipulla. Viiden arvostetuimman joukossa molemmilla mittauserroilla on neljä lääkäriammattia. Eläinlääkäri oli vuonna 2004 sijalla 13 ja vuonna 2007 sijalla 14. (Lappalainen 2007, 42–55.)

Tiede, instituutiot ja professiot muodostavat asiantuntijuuden perustan. Professio on tieteen äänitorvi. Esimerkiksi lääketieteellisen profession edustajan tehtävä on tietää asioita potilaittensa tähden (Kirk-Smith & Stretch 2003, 418), vaikkeivät asiakkaat odottaisikaan lääkärinsä tietävän kaikkea (Kuhlmann 2006, 614). Pelkkä kommunikaatio asiakkaan kanssa ei synnytä asiantuntijuutta.

Eläimistä ja ihmisistä muodostuu eläinlääkärille kognitiivisia ja toiminnallisia skeemoja ja käsikirjoituksia, kulttuurisia malleja, jotka auttavat häntä toimimaan erilaisissa työtilanteissa. Seuraavissa luvuissa kuvaan skriptejä yleisenä toiminnan käsikirjoituksena, sairausskriptejä skriptien erityistapauksena ja kliinisen päättelyn välineenä sekä vuorovaikutukseen että asiakkaisiin liittyviä skriptejä.

3.3 TOIMINNAN KÄSIKIRJOITUKSET ELI SKRIPTIT

Ihmisen kokemus ympäristöstään, tapahtumista siinä ja muista ihmisistä ei ole välitöntä, vaan sitä välittävät kognitiiviset skeemat, jotka kanavoivat yksilön ajattelua strukturoimalla informaation valintaa, muistamista ja käyttöä. Skeeman käsitteellä viitataan tietorakenteisiin ja niiden keskinäisiin suhteisiin. Skeemat ovat eräänlaisia valintamekanismeja. Tällä tarkoitetaan, että skeemat täsmentävät sitä, kuinka tietyt olennaiset elementit ovat suhteessa toisiinsa. Tutuissa tilanteissa ns. oletusarvoja ei välttämättä tarvitse spesifioida lainkaan, vaan havaitsija tietää erikseen ajattelemta joidenkin havaintojensa olevan totta. Tilanteissa joissa emme pysty välittömästi päättämään, mistä on kyse, oletusarvojen käyttö voi olla päättelylle korvaamatonta. (Cole 2003, 125.)

Ihmisen arkisia, jokapäiväisiä tekoja voidaan kuvata tapahtumaskeeman käsitteellä. Tapahtumaskeemoihin viitataan usein skripteinä. Skriptin eli käsikirjoituksen käsite lähtee siitä oletuksesta, että ihmisille muodostuu toistuvista tilanteista käsikirjoituksia, eräänlaisia ”kaavoja” siitä miten ko. tilanteessa on tapana toimia. Aikaisemmat kokemukset ovat edustettuina episodisessa muistissa ja samankaltaisissa tilanteissa aktivoituvat aikaisemmat kokemukset. Tutun tilanteen skripti on helposti saatavilla eikä adekvaatti toiminta tilanteessa edellytä sen laajempaa pohdintaa.

Skriptiteoriaa on terveydenhuollon kontekstissa sovellettu mm. palvelujen toimittamisen, kuluttajien odotuksien ja kliinisen päättelyn kuvaamiseen. Kliinisellä päättelyllä tarkoitetaan sairauksien diagnosoinnissa ja hoidon määrittämisessä tarvittavia taitoja. Yleisemmällä tasolla skriptiteoriaa voidaan käyttää myös selittämään sitä, miksi toimijat tekevät mitä tekevät ja sanovat mitä sanovat. Käyttäytymistä selitetään aikaisemman kokemuksen, koettujen tilanteiden ja opitun pohjalta. (Vogwill 2008, 10–11.)

Kognitiivisina struktuureina skriptit koostuvat minimissään joukosta jotakin tapahtumaa tai ilmiötä koskevia päätelmiä. Skripti voidaan ajatella hypoteettiseksi kognitiiviseksi rakenteeksi, joka aktivoituessaan organisoi tapahtumiin perustuvi-

en tilanteiden ymmärtämistä. Skripteille on ominaista, että jotkin ulottuvuudet ovat kiinnitettyjä (kuten, että ravintolassa lasku seuraa ateriointia), kun taas toiset ulottuvuudet vaihtelevat tai ovat valinnaisia (kuten tarjoilijan ikä tai mitä ruokia listalta löytyy). Koska skriptit eri tilanteissa ja konteksteissa eivät ole aukottomia, ihmiset täydentävät aukot oletuksillaan.

Toinen skriptien piirre on, että ne aktivoituvat tilanteissa kokonaisuuksina ja mahdollistavat nopeiden ennusteiden teon siitä, mitä tulee tapahtumaan. Tätä funktiota tukeva perusmekanismi on oletusarvojen määrittely skriptissä oleville aukoilta. Jos tapahtumien sekvenssi on täysin ritualisoitu, skriptin ennusteet ovat virheettömiä. Tällaiset tapaukset tosin ovat harvinaisia. (McCormick 2010, 97; Custers, Boshuizen & Schmidt 1998, 370–371; Abelson 1981, 715–718.)

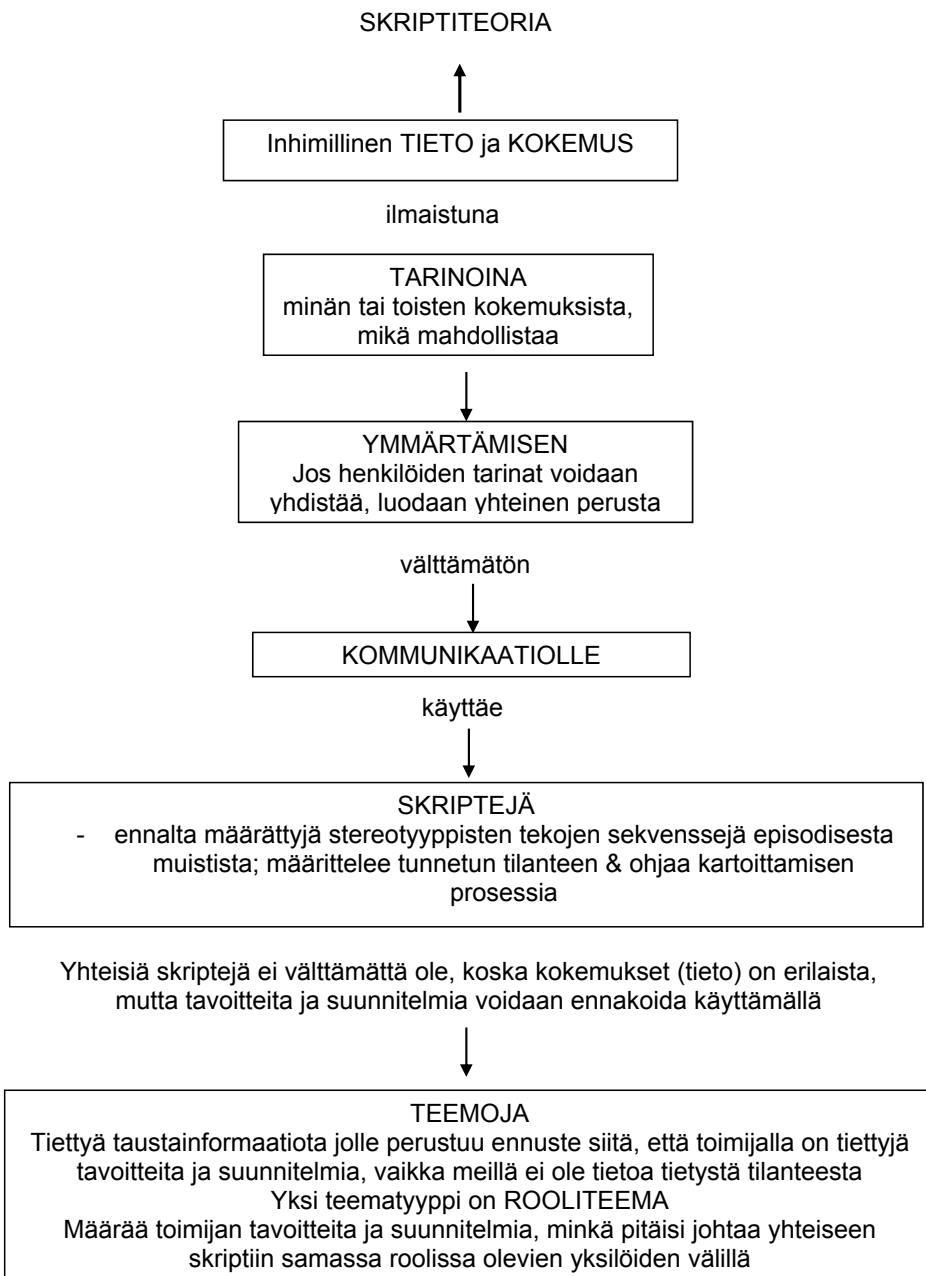
Skriptit eli käsikirjoitukset voidaan ymmärtää yleisiksi vuorovaikutussuhteissa uudelleen rakentuviksi kulttuurisiksi malleiksi. Ne ankkuroituvat yksilön kokemushistoriaan ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja suuntaavat sellaisina ihmisen sosiaalisista tilanteista tekemiä tulkintoja ja tilanteen mukaista käyttäytymistä. Skriptit voivat koskea jonkin asian ymmärtämistä tai käyttäytymistä. Tällöin ne voivat koskea esim. kulttuurisia malleja maskuliinisesta tai feminiinisestä käyttäytymisestä, seksuaalisia skriptejä, ikään liittyviä käyttäytymismalleja jne. (Abelson 1981, 719; McCormick 2010, 116; Silvasti 2001, 15 - 19; Silvasti 2010, 12; Spector-Mersel 2006, 67 - 71.)

Kehittyessään tilannesidon naiset skeemat alkavat muuttua skripteiksi ja niiden luonne kehkeytyy kasvavassa määrin lähemmäksi sääntöjen systeemiä. Uudessa tilanteessa henkilöllä ei ole käytössään valmista skriptiä, jolloin hänen pitää orientoitua tilanteeseen. Hänen pitää suunnitella tai hänen on ymmärrettävä jonkun toisen suunnitelmia. Tämä on kognitiivisesti vaativaa. Se voi olla myös tehotonta, jos vain osa tilanteeseen osallistujista jakaa saman skriptin ja otaksuu, että muilla on samankaltainen skripti, vaikkei näillä tällaista olisikaan. Tilanteen suunnitelman ymmärtäminen on luonteeltaan ennakoivaa. Ymmärtämisen ongelmat ja huono kommunikaatio voivat syntyä, kun yksilöt eri ammatillisessa roolissa ja jopa samassa ammatillisessa roolissa eivät jaa tavoitetta eikä suunnitelmaa ole yhdenmukainen. (Rosa 2007, 231; Vogwill 2008, 29.)

Skriptiteoriassa erotellaan kolmenlaisia tavoitteita: roolin tavoitteet, sosiaalisiin suhteisiin perustuvat interpersoonalliset tavoitteet ja yksilön elämään liittyvät tavoitteet. Skriptit ovat muotoutuneet tietyn roolin näkökulmasta. Rooleihin on jo upotettu tai ne sulauttavat tavoitteita itseensä. Tämän vuoksi skriptien voi sanoa olevan tavoite-orientoituneita. Situationaaliset skriptit perustuvat yhteisesti määriteltyn tilanteeseen. Persoonalliset skriptit ovat ainutlaatuisia yksilölle ja ne voivat joskus törmätä tilanneskriptien kanssa; tällöin henkilökohtainen kokemus voi olla erilainen tai ristiriidassa sen kanssa, mitä yksilö kohtaa jossakin toisessa kontekstissa. Instrumentaaliset skriptit muistuttavat situationaalisia, mutta ovat paljon yksinkertaisempia ja vakioisempia, kuten vaikkapa ruokaresepti. (Vogwill 2008, 98, 145.)

Tiedon ja kokemuksen yhtäläistäminen perustuu siihen, että tieto saavutetaan kokemuksen kautta. Keskinäisessä kanssakäymisessään ihmiset ilmaisevat tiedon tarinoiden muodossa. Mikäli tarinat ovat samanlaisia, mahdollistuu keskinäinen ymmärtäminen, mikä on välttämätöntä ihmisten väliselle kommunikaatiolle. Kommunikaatio muotoutuu skripteiksi, mikä auttaa yksilöä kognitiivisesti orientoitumaan kohtaa-

maansa tilanteeseen. Teorian taustalla on ajatus, että ihminen toimii sosiaalisessa maailmassaan aktiivisesti ja että hänellä on strukturoituja odotuksia itsestään ja sosiaalisesta ympäristöstään; tämä mahdollistaa nopean tilanteiden tulkinnan ja niihin reagoinnin. (Vogwill 2008, 24, 145.) Kuviossa yksi on tiivistettynä skriptiteorian yleiset oletukset.



Kuvio 1. Yleiskuva skriptiteoriasta (Vogwill 2008)

Eläinlääkäarin ja asiakkaan väliselle kommunikaatiolle välttämätöntä on asiakkaan ja eläinlääkäarin kokemustarinoiden ymmärtäminen. Tämä tapahtuu skriptien avulla. Keskeisiä skriptejä ovat – tässä tapauksessa eläinten - sairauksia koskevat skriptit, joiden avulla voidaan selittää eläinlääkäarin suorittamaa kliinistä päättelyä.

3.4 SAIRAUSKRIPTIT KLIINISESSÄ PÄÄTTELYSSÄ

Kliinisen päättelyn tutkimuksella on pitkä historia, jonka aikana sitä on lähestytty ja käsitteellistetty eri tavoin. Laboratorio-olosuhteissa tapahtuvien ”ääneen ajattelu” -protokolliin perustuvien kliinisen päättelyn tutkimusmenetelmien rinnalle on tullut tulkitseva näkökulma. Tällöin yksilöitä tutkitaan heidän ammatillisen käytäntönsä kontekstissa tai käytäntöyhteisöissä. Tästä näkökulmasta kliininen päättely nähdään kompleksisena, moniulotteisena ja integroituna, tehtävä- ja kontekstisidonnaisena prosessina. (Loftus & Smith 2008, 205–209.)

Sairauden diagnoosi rajaa tietynlaisen kuvan todellisuudesta, sairaus on poikkeama organismin normaalista tilasta. Diagnosoiminen muodostaa lääkärin työn perustan ja on olennainen osa lääkärin kliinisiä taitoja, joita pidetään lääkäriammattien keskeisenä teoreettisen ja käytännöllisen asiantuntemuksen alueena.

Amerikan Eläinlääkäriyhdistyksen (Koskinen 2010, 60) kuvauksen mukaan eläinlääkäarin kliiniset taidot koostuvat pääasiassa eläinpotilaan terveyden ylläpitämisen kannalta olennaisista, eläinlääkintähuollossa tarvittavista taidoista. Yhdistyksen listan yhdeksästä kohdasta kuudessa kuvataan potilaan hoitamiseen liittyviä taitoja. Listan kärjessä on eläinlääkäarin taito tehdä oikea diagnoosi ja siihen perustuva hoitosuunnitelma. Muita taitoja listalla ovat ongelmanratkaisukyky, laboratorio- ja muiden tutkimustulosten oikein tulkitseminen, ja kyky lievittää eläimen tuntemaa kipua. Potilaiden hoitaminen erilaisissa olosuhteissa näyttäytyy ensisijaisena ja omistajan palveleminen tulee vasta sen jälkeen.

Koskisen raportoima kuvaus eläinlääkäarin kliinisistä taidoista on perinteisen asiantuntijuusnäkemys mukainen. Asian osaaminen on asiantuntijan sosiaalinen oikeus ja asiantuntijalla on valtuutus työtehtäviin. Tällaisessa mallissa asiakkaiden osallistumista toimintaan ei ole pidetty tarpeellisena eikä suotavanaakaan. (Pirainen 2006, 120.) Tätä käsitystä asiantuntemuksesta onkin kritisoitu ja korostettu asiantuntemusta prosessina sekä asiakkaan mukaan ottamista ongelmien ratkaisuprosessiin.

Kirjallisuudesta ei Koskisen (2010, 116) mukaan löydy yleisen tason määrittelyä kliinisistä taidoista. Yleistä kliinisten taitojen määritelmää voi ollakin vaikea tehdä, jos kognitiiviset prosessit ymmärretään konteksti- ja tehtävisidonnaisiksi. Luetun ymmärtäminen, keskustelujen käsittäminen, asioiden muistaminen, retinalle lankeavan kaksiulotteisen kuvan rekonstruointi kolmiulotteiseksi, suunnitteleminen, ongelmien ratkaiseminen ja päätösten tekeminen ovat kaikki sidoksissa päättelyprosesseihin (Rips 1998, 299).

Päättely yleensä ja kliininen päättely erikseen pitää erottaa ongelmanratkaisuprosessista. Ongelmalla tarkoitetaan tilannetta, jossa päämäärä on tiedossa, mutta sitä ei kyetä saavuttamaan välittömästi käytössä olevien keinojen avulla (Saariluoma 1988, 54), kun taas päättelyllä ymmärretään prosessia, jossa uskomusten välillä vallitsee

tietyntyylinen suhde; yhden tai useamman uskomuksen hyväksyminen (tai kieltäminen) johtaa toisen uskomuksen (uskomusten) hyväksymiseen (tai kieltämiseen). Sitä mikä johtaa yhdestä uskomuksesta toiseen selitetään mentaalisten representaatioiden kausaalisilla suhteilla. On tosin mahdollista, että päättely on tulosta sisäisistä tapahtumista, joihin ei sisälly eksplisiittisiä mentaalisia representaatioita. Tällaisia voivat olla esimerkiksi tilanteet, joissa ulkoinen ympäristö pitää sisällään päättelijää ohjaavia vihjeitä. (Rips 1998, 300.)

Skriptin käsite soveltuu myös kliinisen päättelyn kuvaamiseen ja selittämiseen. Sairauksilla, kuten tapahtumillakin, on suhteellisen kiinteitä piirteitä ja vaihtelevia piirteitä. Sairauksia koskevat ”käsikirjoitukset” aktivoituvat diagnostisessa tilanteessa ja ne mahdollistavat lääkärin arvion siitä mitä tietyn potilaan sairaudelle tapahtuu (lähi)tulevaisuudessa. Relevantit skriptit antavat tilanteelle merkityksen ja mahdollistavat adekvaatin toiminnan siinä. Skriptien nähdään kehittyvän toistuvissa kokemuksissa todellisen maailman tapahtumista. Skriptien avulla voidaan päätellä, mikä milloinkin on normaalia ja mitkä ovat hyväksyttäviä variaatioita. (Charlin & van der Vleuten 2004, 306; Charlin, Boshuizen, Custers & Feltovich 2007, 1179; Custers ym. 1998, 371.)

Sairauskripteihin kuuluu Charlinin ym. (2007, 1179–1180) mukaan oletus siitä, että sairaudet kehittyvät ajan funktiona ja niillä on aikaan sidottu rakenne. Lääkäri etsii merkkejä, jotka sopivat yhteen sairauden ajallisten sekvenssien kanssa. Lääkärin käyttämät oletusarvot ovat tärkeä skriptejä luonnehtiva piirre. Jokaisella sairauden ominaisuudella on hyväksyttävät arvot, joista yleisimmän ajatellaan olevan tosi, kunnes aktuaalinen arvo on verifioitu. Oletusarvot selittävät sitä, miksi klinikko ei aina etsi kaikkia merkkejä ja oireita.

Joissakin tapauksissa dataelementtien kokoonpano voi olla niin tuttua, että ratkaisu hypähtää mieleen melko välittömästi. Tätä mekanismia kutsutaan ”mallin tunnistamiseksi” (pattern recognition). Kokemuksen myötä mallin tunnistamisesta tulee useimmin käytetty kliinisen päättelyn metodi sairauden diagnosoimiseksi. Vaikka kaikki lääkärit kehittävät tämän taidon ja käyttävät mallin tunnistamista, kaikista ei tule erinomaisia diagnostikkoja. (Groves, O’Rourke & Alexander 2003, 308.)

Mallin tunnistamista pidetään ei-analyttisenä kliinisenä päättelynä, automaattisena ja tiedostamattomana ja keskeisenä lääketieteellisen diagnoosin piirteenä. Siinä diagnoosi tapahtuu tunnistamalla samankaltaisuuksia aktuaalisen tapauksen ja aikaisempien potilaiden välillä. Mallin tunnistamisessa skripteillä, esimerkeillä ja kietytyneellä tiedolla on havaittu olevan keskeinen rooli. Se voi perustua visuaaliseen samankaltaisuuteen, mutta voi olla läsnä myös verbaalisissa kuvauksissa.

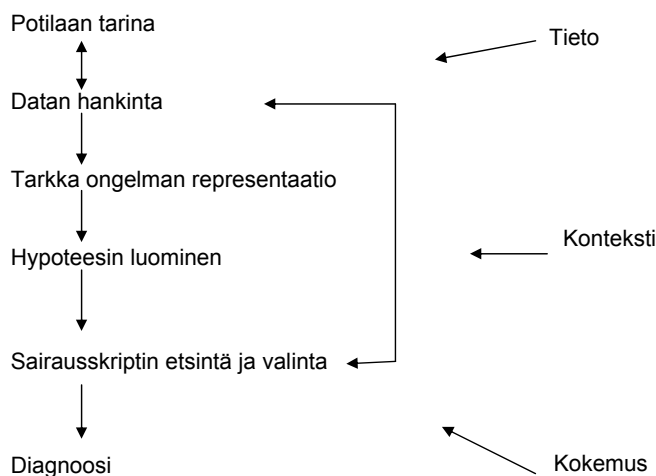
Sairauden biomedikaaliset yksityiskohdat eivät näy tärkeää osaa diagnostisessa prosessissa, varsinkaan rutiininomaisissa diagnostisissa tilanteissa. Analyttiseen päättelyyn ts. merkkien ja oireiden analyysiin ja biomedikaaliseen tietoon turvaudutaan, kun tapaus on epätavallinen tai moniselitteinen tai on löydöksiä, jotka eivät sovi täysin yhteenkään sairauskriptiin. Mallin tunnistamiseen perustuva automaattinen päättely voi näissä tapauksissa johtaa diagnostiin virheisiin. (Charlin, ym. 2007, 1181; Custers, ym. 1998, 371; Mamede, Schmidt, Rikers, Penaforte & Coelho-Filho 2007, 1185–1186; Norman, Young & Brooks 2007, 1140.)

Skriptiin sisältyvä informaatio ei ole poissulkevaa, vaan samat oireet ja merkit voi-

vat kuulua useampaan skriptiin. Yhden skriptin aktivoituminen voi automaattisesti johtaa toisen skriptin aktivoitumiseen. Skriptit ovat luonteeltaan geneerisiä struktuureja. Diagnostisessa prosessissa jokainen hypoteesi on aktivoitunut sairausskripti. Jos vain yksi sairausskripti ponnahtaa ("pops up") esiin, tämä on todennäköisin diagnostinen hypoteesi. (Charlin ym. 2007, 1181.)

Kliininen päättely voidaan kuvata ketjuna, jossa ensimmäisen askeleen muodostaa datan hankkiminen tapauksesta. Data koostuu diagnoosille relevantin kliinisen informaation tunnistamisesta (tapauksen historia, fyysiset löydökset, laboratoriotestien ja kuvausten tulokset). Toinen askel on mentaalisen abstraktion tai "ongelman representaation" luominen ts. hankitun datan merkityksen tulkitseminen. Tavallisesti se kiteytyy yhden lauseen yhteenvedoksi, joka määrittelee tapauksen joillakin abstrakteilla termeillä. Tästä vaiheesta klinikko ei välttämättä ole tietoinen. Seuraavaksi muodostettava hypoteesi tarjoaa johdonmukaisen selityksen potilaan ongelmasta. (Bowen 2006, 2218–2219; Groves ym. 2003, 308.)

Asianmukaisen ongelmarepresentaation luominen ja ytimekäs päättelyminen vaativat kliinistä kokemusta samanlaisista potilaista. Sairauskriptit ovat muistissa olevaa tietoa sairauksista, niiden ehdoista tai syndroomista. Kliininen diagnostinen päättelyprosessi voidaankin kuvata mentaalisten tekojen ketjuna (kuvio 2) (Bowen 2006, 2219).



Kuvio 2. Kliininen diagnostinen päättely (Bowen 2006, 2219)

Eläinlääkärin kohdalla diagnostinen päättelyprosessi eroaa kuviossa kuvatusta päättelyprosessista siinä, että eläinpotilas ei itse kerro tarinaansa. Sen kertoo eläimen omistaja tai hoitaja, eläinlääkäri päättää "potilaan tarinan" näiden kertomusten perusteella, sekä täydentää sitä omilla havainnoillaan sairaasta eläimestä. Skriptiteoreettinen kliinisen päättelyn kuvaus korostaa yksilön kognitiivista mentaalista prosessia, joka perustuu alakohtaiseen tietoon ja taitoihin ts. substanssin hallintaan.

Eläimen omistaja (asiakas) päättää siitä, tarvitaanko eläinlääkäriin palveluja ja missä määrin. Asiakkaasta myös riippuu, kuinka huolellisesti eläinlääkäriin antamia neuvoja seurataan. Eläimen omistajan keskeinen rooli eläimen terveyden ja hyvinvoinnin turvaamisessa korostaakin eläinlääkäri-asiakassuhdetta ja sen merkitystä. (Odendaal 1998, 95.)

Kliinisessä päättelyssä organismin fysiologiaa ja sen häiriöitä kuvaavat skriptit ovat olennaisia. Eläinlääkäriin vuorovaikutusta ja toimintaa asiakkaiden kanssa voidaan puolestaan analysoida asiakasskriptien avulla.

3.5 ASIAKASSKRIPTIT ELÄINLÄÄKÄRI-ASIAKASSUHTEESSA

Asiakkaat odottavat asiantuntijalla olevan tietoa asioista. Tähän tietämiseen perustuu asiakkaan ja laajemman yleisön luottamus asiantuntijaan. Esimerkiksi asiantuntijan osoittaman epävarmuuden voidaan ajatella vähentävän asiakkaiden tätä kohtaan osoittamaa luottamusta. Eläinlääkärien ja asiakkaiden asennoitumista eläinlääkäriin ilmaisemaan kliniseen epävarmuuteen pieneläinpraktiikassa selvittäneessä tutkimuksessa havaittiin (Mellanby, Crisp, De Palma, Spratt, Urwin, Wright & Zago 2007, 26–31.), että eläinlääkärit aliarvioivat asiakkaiden halukkuutta kuulla hoitoon liittyvistä epävarmuustekijöistä ja yliarvioivat epävarmuuden ilmaisemisen asiakkaiden luottamusta vähentävää vaikutusta.

Eläinlääkärit ja asiakkaat asennoituivat eri tavoin epävarmuuden ilmaisemiseen. Asiakkaiden enemmistö halusi tietää, jos heidän eläinlääkäriinsä oli epävarma diagnoosistaan tai hoidon sopivuudesta. Diagnostisen epävarmuuden kohdalla eläinlääkärit ajattelivat samalla tavoin, mutta hoidollisen epävarmuuden ilmaisemisen kohdalla konsensus oli pienempi. Yli 40 % (n=100) eläinlääkäreistä ajatteli, että epävarmuudesta keskusteleminen johtaisi asiakkaiden luottamuksen vähenemiseen. Asiakkaista puolestaan alle 20 % (n=274) ajatteli, että epävarmuuden ilmaiseminen vähentäisi heidän luottamustaan eläinlääkäriinsä. Asiakkaat siis odottavat, että eläinlääkäri kertoo heille klinisestä epävarmuudesta eikä tämä vähennä heidän luottamustaan asiantuntijaan. Epävarmuuden ilmaisemisen kontekstilla voi olla ratkaiseva vaikutus sen luottamusta rapauttavaan vaikutukseen. (Mellanby ym. 2007, 26–31.)

Coe, Adams & Bonnett (2007, 1510–1518) selvittivät lemmikkieläinten omistajien ja eläinlääkäreiden havaintoja siitä, millaisia odotuksia näillä on hoidon kustannuksista keskustelemiseen. Asiakkaat odottivat eläimen hoidon olevan keskusteluissa etusijalla rahaan nähden. He myös odottivat eläinlääkäriin olevan aloitteellinen keskustelemaan kustannuksista etukäteen, mutta pitivät sellaisia keskusteluja harvinaisina.

Eläinlääkärit ja lemmikkien omistajat erosivat tavassa, jolla he suhtautuivat keskusteluun eläinlääkäriin palkkioista. Eläinlääkärit keskittyivät konkreettisiin asioihin, kuten aikaan ja palveluihin, omistajat puolestaan fokusoituivat lopputulokseen suhteessa lemmikkiinsä terveyteen ja hyvinvointiin. Eläinlääkärit kokivat joskus tulevansa aliarvostetuiksi yrityksissään. Jotkut lemmikkien omistajat epäilivät eläinlääkäriin motiiveja tämän suositusten takana. Tämän epäilyn arveltiin syntyvän asiakkaiden silmissä ristiriidasta, joka eläinlääkinnällä on toisaalta terveydenhuollon professiona ja toisaalta bisneksenä. Tutkijat päättelevät, että tutkimalla asiakkaiden

odotuksia, parantamalla kommunikaatiota, kouluttamalla asiakkaita ja tekemällä keskustelun hoidon kustannuksista yleisemmäksi, eläinlääkärit voivat lievittää rahaan liittyviä haasteita eläinlääkäri-asiakas-potilas suhteessa. (Coe ym. 2007, 1510–1518.)

Potilaan ja lääkärin suhdetta on kuvattu kolmen mallin avulla. Ääripää muodostuvat paternalismista ja konsumerismista. Paternalismia luonnehtii suhde, jossa lääkäri asettaa vastaanoton agendan, lääkäri otaksuu potilaan arvojen olevan omiensa kaltaisia ja lääkäri ottaa huoltajan roolin. Konsumerismia luonnehtii perinteisen lääkäri-potilas valtasuhteen kumoaminen, potilas asettaa vastaanoton agendan eikä lääkäri. Lääkäri ei tutki potilaan arvoja ja toimii teknisen konsultin roolissa tarjoten informaatiota ja palveluja potilaan vaatimusten perusteella. Paternalistinen malli jättää huomiotta potilaan näkökulman ja konsumeristisessa mallissa lääkärin rooli rajoittuu tekniseen konsultaatioon. (Shaw, Bonnett, Adams & Roter 2006, 714–715.)

Näiden kahden ääripään välissä sijaitsee suhdekeskeinen malli, joka edustaa vallan tasapainoa lääkärin ja potilaan välillä ja perustuu molemminpuolisuuteen. Lääkärin ja potilaan välistä suhdetta luonnehtii partnereiden välinen neuvottelu, jossa lääkäri ottaa neuvonantajan roolin. Lääkäri-potilas kommunikaatio koostuu yleisesti lääkärin kysymyksistä, ml. kysymysten mukanaan kuljettama informaatio ja prosessi, jossa lääkäri kommunikoi sisällön verbaalisin ja nonverbaalisin keinoin edistääkseen lääkäri-potilas suhdetta. Potilas-lääkäri kommunikaatiota voidaan laajasti kuvata biomedikaalisen sisällön suhteena psykososiaaliseen sisältöön. Tässä kontekstissa biomedikaalinen sisältö liittyy terveydentilaan, diagnoosiin, hoitoon ja prognoosiin, kun taas psykososiaalinen sisältö liittyy elämäntapaan, työn ja muun elämän välisen tasapainon kysymyksiin, ihmissuhteisiin ja mielenterveyteen. (Shaw ym. 2006, 714–715.)

Shaw ym. (2006, 717–719) tutkivat em. mallien avulla lemmikkieläinpraktiikassa tapahtuvaa eläinlääkärin ja asiakkaan välistä kommunikaatiota. He havaitsivat, että kaksi kommunikaatiomallia näytti olevan käytössä rutiininomaisesti: biomedikaalinen ja bio-elämäntyyli-sosiaalinen malli. Yhdelläkään vastaanotolla ei käytetty konsumeristista kommunikaatiomallia. Yksittäiset eläinlääkärit eivät turvautuneet johdonmukaisesti jompaankumpaan käytetyistä kommunikaatiomalleista. Konsumeristisen kommunikaatiomallin puuttumiseen tutkijat ehdottavat syiksi seuraavia. Ne voivat olla niin harvinaisia, ettei niitä sattunut otokseen. Eläinlääkärit olivat verbaalisesti dominoivia kaikissa havainnoituissa vastaanottotilanteissa riippumatta käytetystä kommunikaatiomallista. Kolmanneksi potilaat voivat tuntea itsensä enemmän voimaantuneiksi ollessaan oman terveytensä asianajajia verrattuna asiakkaisiin, jotka ovat lemmikkiensä asianajajia.

Biomedikaalista kommunikaatiomallia käytettiin useammin kuin bio-elämäntyyli-sosiaalista mallia. Tutkimuksessa jäi avoimeksi, räätälöivätkö eläinlääkärit kommunikaatiotyyliään yksittäisten asiakkaiden odotusten mukaan, mutta siitä huolimatta joustavuutta voi pitää kommunikaation onnistumisen edellytyksenä. (Shaw ym. 2006, 717–719.)

Yllä olevat havainnot vahvistavat niitä institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa tehtyjä havaintoja, joiden mukaan keskustelu asiakkaan ja ammattilaisen välillä eroaa ihmisten välisestä arkisesta vuorovaikutuksesta pidättyväisen päätteily- ja järkeilytapansa puolesta. Tällaisessa vuorovaikutuksessa osallistujat tuottavat institutionaalisia roolejaan, kuten asiakkaan ja asiantuntijan roolia ja myös muok-

kaavat ja suhteuttavat niitä toisiinsa. Esimerkiksi Garfinkel (1967) sit. Heritage (1997) kuvaa asiantuntijan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen epäsymmetriaa neljällä eri ulottuvuudella: osallistumisen epäsymmetria, asiakkaan ja asiantuntijan asema on epäsymmetrinen suhteessa organisaation rutiineihin ja menettelytapoihin, asiantuntijan ja maallikon tieto on epäsymmetristä ja asiantuntija pyrkii olemaan neutraali suhteessa asioihin. Neljäs epäsymmetria syntyy oikeudesta päästä käsiksi tietoon.

Monissa institutionaalisissa kohtaamisissa on havaittavissa vakioinen muoto eli kokonaisrakenne, joka voi sisältää aloituksen, tietyn aiheen tai tiettyjen aiheiden käsitteilyn ja lopetuksen. Monet institutionaalisen keskustelun muodot ovat jäsentyneet vakiintuneiden toimintojen tai vaiheiden jatkumoiksi. Myös käsiteltävien aiheiden järjestys voi olla hyvin vakiintunut. (Mts. 43–45.)

Ammattilaiset ja osin myös asiakkaat muovaavat toisinaan puheensa sillä tavoin, että he säilyttävät neutraalin suhteen käsiteltäviin asioihin. Esimerkiksi lääkärit välttävät eräitä moraaliseksi tulkittavissa olevia kannanottoja. Tällöin on kyse ammatillisen neutraalisuuden ilmentymästä. (Mts. 45–47.) Sen sijaan keskusteluanalyysit eivät ole olleet erityisen kiinnostuneita eksperttien omista ideoista koskien vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa (Peräkylä & Vehviläinen 2003, 727).

Lääketieteellisten konsultaatioiden vuorovaikutuksellinen rakenne voidaan kuvata viitenä vaiheena: 1. avaus, jossa lääkäri johdattelee asiaan avauskysymyksellä ja otaksumalla käynnin syystä 2. potilaan palvelupyyntö koostuu ongelman selostamisesta ja tarinasta ongelman kehityksestä tai tapahtumista, jotka johtivat ongelman huomaamiseen ja yhteisymmärrys lääkärin otaksumasta 3. kysymyssarja, johon kuuluvat potilaan verbaalinen ja fyysinen tutkiminen 4. vastaus eli diagnoosi ja hoito 5. päättäminen. (Ruusuvuori 2000, 272.)

Kommunikaatio ja dialogi lääkärin ja asiakkaan välillä siis varioi jonkin verran, vaikka se onkin sairausskriptien ohjaamaa institutionalisoitunutta vakioisen rakenteen omaavaa toimintaa. Tällöin dialogi olisi helppoa pelkistää teknistä välinettä muistuttavaksi ”työkaluksi”. Dialogi kuitenkin eroaa välineiden välittämästä toiminnasta useilla tavoilla. Suoritettava teko on ”merkityksen” teko eivätkä osallistujat ole ”puhujan lausuman” kohteena. He ovat sitä vain siinä mielessä, että lausuma on osoitettu heille. Kohteena on pikemminkin kysymys, ongelma tai aihe johon yhteinen käsitteily fokusoituu. Dialogin tuloksena ei ole välttämättä materiaalista artefaktia, vaan tuloksena on rikastunut ymmärrys ”kohteesta”, sekä yksilöllisesti että kollektiivisesti. (Wells 2002, 50.)

Vuorovaikutusta ja dialogia asiantuntijan ja asiakkaan välillä välittävät myös käytetyt ihmisten luokittelut tai ammatilliset typologiat. Ne voidaan nähdä työn hallintakeinoina. Asiakstypologioita käsittelemme seuraavassa luvussa.

3.6 ASIAKASTYPOLOGIAT TYÖN HALLINTAKEINONA

Tarkoituksellinen toiminta edellyttää, että toimijalla on pysyviä mentaalisia representaatioita ympäristöstä, jossa he toimivat. Kun ihminen tietää mitä, missä, milloin ja keneltä voi odottaa, tulee maailmasta merkityksellinen, järjestynyt ja ennustettava paikka. Toisaalta maailmassa selviäminen edellyttää kykyä reagoida odottamat-

tomaan ja yllättävään. Sosiaalisen kognition tutkimuksessa oletetaan, että yrittäessään saada selkoa toisista ihmisistä, havaitsijat konstruoivat ja käyttävät kategorisia representaatioita yksinkertaistaakseen ja tehostaakseen henkilön havaitsemisprosessia. (Macrae & Bodenhausen 2000, 94.)

Tämä tutkimus ei ole sosiaalisen kognition tutkimusta sinänsä, mutta asiakkaila ja eläinlääkäriin heistä tekemillään päätelmillä on vaikutuksia eläinlääkäriin jokapäiväisen työn toteutumiseen ja kokemuksiin työstään. Asiakkaat ja heitä koskevat tulokset voidaan myös nähdä osana asiantuntijatyön kontekstia.

Palveluammateissa työskentelevien on havaittu rutiininomaisesti kategorisoivan ihmisiä, joiden kanssa tai joille he työskentelevät. Tällaisen luokittelun uskotaan auttavan ennakoimaan potentiaalisia ongelmia ja keksimään tehokkaita kontrollitaktiikkoja. Näissä ammatillisissa typologioissa on tavallista erotella ”hyvät” ja ”huonot” asiakkaat. Eläinlääkäreillä asiakkaiden luokittelu näyttää perustuvan siihen, kuinka nämä suhtautuvat omistamiinsa eläimiin. Eläinlääkärit määrittivät negatiivisesti asiakkaita, jotka olivat tietämättömiä, tarkkaamattomia, vaativia ja ilmeisen leväperäisiä lemmikkiensä terveyden ja hyvinvoinnin suhteen, turhan huolissaan eläinlääkäripalvelujen kustannuksista ja/tai emotionaalisesti ylikiintyneitä eläimiinsä. (Sanders 1994, 47.)

Sandersin (emt. 61) havainnoimat eläinlääkärit kokivat, että lemmikkieläinten omistajat kohtelivat heitä hiukan kunnioittavammin kuin maitotilalliset tai ”hevosihmiset”, mutta suurelainten parissa työskentelyä he kuvasivat mielihyvällä, koska maatilalla olo vapautti heidät klinikan fyysisistä rajoista ja rutiineista. He myös nauttivat vuorovaikutuksesta maidontuottajien kanssa, ”hevosihmisiä” he eivät noteeranneet yhtä korkealle.

De Graaf’in (2005, 558) tuotantoeläinlääkäreihin kohdistunut tutkimus antaa viitteitä siitä kuinka eläinlääkärit asemoivat itseään suhteessa asiakkaisiin ja eläimiin ja ratkovat työssään kohtaamia moraalisia ristiriitoja. Tutkimuksen perusteella keskeinen tekijä näytti olevan eläinlääkärien suhtautuminen eläinten käyttöön tehomaa-alueella. Perustavoite, eläinten hyvinvointi ja tuottavuus, jakavat eläinlääkäreitä erilaisiin ryhmiin suhteessa työn tavoitteisiin, asiakkaisiin ja eläimiin toiminnan kohteina.

Kyselylomaketutkimuksen vastausten faktorianalyysi tuotti neljä erilaista tuotantoeläinlääkäriryhmää. Nämä de Graaf (2005, 564 - 572) nimesi seuraavasti: vastuullisen viljelijän tukijat, eläimen asianajajat, pragmaattis-intuitiiviset sekä professionaaliset eläinlääkärit. Viljelijää tukevat näkivät roolinsa olevan auttaa viljelijöitä heidän työssään, he tunsivat voimakasta yhteyttä eläinten omistajiin, luottivat viljelijöihin ja olivat sinut sen tosiasian kanssa, että eläimet ovat tuotannon välineitä.

Eläinten asianajajilla oli vaikeuksia suhtautumisessa tehomaa-alueeseen. Lojaalisuus kohdistui enemmän eläimiin kuin viljelijään, johon ei myöskään luotettu, ja lopulliset päätökset nähtiin olevan eläinlääkäriin vastuulla. Situationaaliset, pragmaattis-intuitiiviset eläinlääkärit toimivat enemmän tunteidensa pohjalta. Palvelujen tarjoamista pidettiin tärkeänä, kuten ensimmäisessäkin ryhmässä, mutta sitä tulkittiin eri tavalla. Eläinten omistajien nähtiin pitävän eläimiä liikaa vain tuotannon välineinä.

Professionaaliset eläinlääkärit ohjautuivat professiostaan käsin ja toimivat periaatteen pohjalta enemmän kuin pragmaattis-intuitiiviset. He pitivät lainsäädäntöä ja toisia eläinlääkäreitä tärkeinä. Tilanne tai viljelijä ei voi pakottaa tämän ryhmän

eläinlääkäriä tekemään jotakin. Heidän mielestään eläinlääkärin tehtävä on edistää eläimen terveyttä ja hyvinvointia. (De Graaf 2005, 564–572.) De Graaf’in laatimaa ryhmittelyä voi tulkita hyvin myös erilaisten tuotantoeläinlääkärin identiteettien indikaattoriksi.

Havainnot australialaisista hevoseläinlääkäreitä kertovat, että heitä kiehoi työssään itse hevoset ja hevostoimiala, mutta myös ulkoilmassa ja palkitsevien asiakkaiden kanssa työskentely sekä onnistuneiden lopputulosten tuottama tyydytys. Työn haittapuolien lista piti sisällään niin järjen vastaiset (mitä tällä tarkoitetaan, ei käy lähteestä ilmi) ja vastenmieliset asiakkaat yhtä hyvin kuin ne, joilla ei ollut asianmukaisia fasilitetteja, jotka eivät kyenneet kontrolloimaan hevosiaan tai eivät pitäneet niistä huolta. Lisäksi työn haittaluetteloon kuuluivat fyysinen vaativuus ja loukkaantumisriski, työn vaatima aika, alhainen tuotto ja maksujen keräämisen vaikeudet. Myös huoli käräjöinnistä, epäeettisestä käyttäytymisestä ja huoli pätevien hevoseläinlääkäreiden rekrytoinnista saivat mainintoja. Monille sekapraktiikassa työskenteleville vaikeudet tarjota modernia varustusta, sekä omien kykyjen kehittäminen ja ylläpitäminen olivat myös todellisen huolen aiheita. Työn etujen koettiin kuitenkin ylittävän työn haitat. (Heath 2004, 404–408.)

Eläinlääkärin silmissä asiakkaita eri kategorioihin jakava tekijä näyttää olevan se, kuinka nämä suhtautuvat omistamiinsa eläimiin ja eläinlääkäriin. Toinen tekijä on eläinlääkäriin oma suhde eläimiin, jota Lawrence (2003, 623) kutsuu eläinten hiljaiseksi hierarkiaksi eläinlääkäreiden keskuudessa. Mäkelä - Alitalon (2003, 597) mukaan ”vanhan hyvän ajan kunnaneläinlääkärit eivät halunneet kuulla puhuttavankaan seuraeläinten hoitamisesta.” Näissä eläin-omistaja/asiakas-eläinlääkäri-triadin keskinäisissä suhteissa rakentuvat eläinlääkärin kokemukset työstään, jos sa sairauksien diagnoosi ja hoitaminen sekä kommunikaatio asiakkaiden kanssa ovat keskeisessä osassa.

3.7 TUNNETYÖ PROFESSIONAALISUUDEN YLLÄPITÄJÄNÄ

Asiantuntemus aktualisoituu praktiikan käytännöissä. Miten professionalismismi sitten ilmenee käytännössä? Käsitteen moniselitteisyys tekee hankalaksi arvioida sen ja arkisen praktiikan suhdetta (van de Camp ym. 2004, 696), mutta Lammers ja Carcia (2009, 363, 378) yrittivät. He pyrkivät saamaan selville miten professio institutionalisoituneena ammattina toimii organisaation ulkopuolisena vaikuttajana työpaikalla. He havainnoivat eläinlääkäreitä amerikkalaisessa eläinlääketieteellistä neuvontaa tarjoavassa call centerissä ja havaitsivat, että professioille tyypillisinä pidettyjä piirteitä oli havaittavissa eläinlääkäreiden päivittäisessä käyttäytymisessä.

Teoreettisesti erillisiksi käsitetyt profession ominaisuudet olivat praktiikassa erottamattomasti toisiinsa kietoutuneita ja implikoivat toinen toisiaan. Emootioita ei voinut kuvailla ilman sen yhdistämistä esimerkiksi autonomiaan. Hienojakoisia eroja löytyi. Emotionaalisen neutraaliuden sijasta eläinlääkärit pyrkivät kontrolloimaan tunteitaan asiakkaita, toisia työntekijöitä ja johtajia kohtaan. Emootion hallinta oli myös sidottu itseensä työhön. Myös ylpeys oli positiivinen tunne, joka erottamattomasti yhdistyi toimintoihin. Tutkijat toteavatkin, että profession piirteet voidaan ana-

lyyttisesti erotella toisistaan, mutta niiden juuret ovat työn kokemisessa. (Lammers & Carcia 2009, 378–379.)

Kysymykseen millainen toiminta on professionaalista, gender-orientoitunut asi-
antuntijatutkimus voi antaa mielenkiintoisia vastauksia. Tästä näkökulmasta asi-
antuntemusta on analysoitu sukupuolittuneena ja siten yhteiskunnallisena ilmiönä
(Haapakorpi 2009, 19). Eläinlääkäriprofessioni oli kehityksensä alkutaipaleella 1800-lu-
vun puolella miesvaltainen. Ammattia pidettiin naisille sopimattomana joidenkin
siihen kuuluvien tehtävien takia. Perustelut liittyivät käsityksiin naisellisuudesta.
Painavien eläinten käsittely, eläimen kastraatio ja nykyisin brutaaleina pidettävät
hoitokäytännöt kuten suonensisäiset, polttaminen ja kirurgia ilman anestesiaa, vaativat
mieseläinlääkärien mielestä ei-tunteenomaista asennetta, johon naiset eivät heidän
mielestään kyenneet. Tällaisiin tehtäviin osallistuminen olisi vienyt naisilta heidän
naisellisuutensa. (Irvine & Vermilya 2010, 59–60.)

Nykyisin eläinlääkäriprofessioni on naisistunut. Esimerkiksi USA:ssa naisten osuu-
den kasvu eläinlääkäreissä on ollut nopeinta verrattuna muihin professioihin: vuo-
den 1969 kahdeksasta prosentista 77 prosenttiin 2000-luvun puoliväliin tultaessa.
Tämä kehitys näyttää tapahtuneen ”spontaanisti”, ilman että naisia olisi pyritty or-
ganisoidusti rekrytoimaan alalle, kuten esimerkiksi insinöörit tekivät. Silti insinöö-
rien joukossa vastaavaa sukupuolijakauman muutosta ei ole tapahtunut. Selitystä
eläinlääkäriprofessionin naisistumisilmiöön ei ole olemassa asiaa koskevan tutkimuk-
sen puuttuessa. (Maines 2007, 57.) Suomessakin eläinlääkäreistä reilut 2/3 on naisia
(www.sell.fi), mutta naisistumisilmiön syitä ja kehitystä ei ole tutkittu.

Irvine ja Vermilyan (2010, 65–66) tutkivat naiseläinlääkärit korostivat ihmisen ja
eläimen väliseen siteeseen (HAB) keskittyvää praktiikkaa, praktiikkaa joka ei rajau-
du vain eläinpotilaan lääketieteelliseen hoitoon, vaan vastuu ulottuu myös asiakkaan
emotionaaliseen hyvinvointiin. Eläimen ja ihmisen siteeseen keskittyvä käytäntö voi
tarjota pehmeän ympäristön eutanasiale ja tukea ihmistä eläimen menettämisen su-
russa. Haastatellut eläinlääkärit halusivat kuitenkin tutkijoiden tietävän, että vaikka
naiset yleensä ovat viehättyneitä eläinlääkinnän ”herkkään tunne-puoleen”, se ei ol-
lut syy valita eläinlääkäriä ammatti.

Haastatellut korostivat enemmän kiinnostustaan tieteeseen kuin hoivaan. Monet
kuvasivat varhaista kiinnostustaan erityisesti biologiaan ja lisäsivät että he pitivät
eläimistä myös. He pitivät eläinten hoitamista nautittavana osana työtään. Kuitenkin
työn hoivaavaa puolta vähäteltiin kliinisen työn kustannuksella. Tieteen korostami-
nen oli tutkijoiden mukaan diskursiivinen strategia kuvata eläinlääkärit vakavasti
otettavina ammattilaisina.

Jotkut tutkittavista olivat oppineet tämän strategian kantapään kautta. He olivat
huomanneet, että asiakkaat joskus näkivät hoivan ja kommunikaation epäammatti-
lisena: naiseläinlääkäri oli käyttänyt paljon aikaa asiakkaan kanssa puhumiseen,
tämän koiran tutkimiseen, sen vaikeasti kuvailtavan ongelman diagnoosiin ja hoito-
suunnitelman laatimiseen. Asiakas ei sitten tullut seurantakäynnille. Syyksi paljas-
tui myöhemmin, että asiakas oli vienyt koiran mielestään ”oikealle” lääkärielle. (Irvine
& Vermilya 2010, 65.)

Tutkitut naiseläinlääkärit näkivät, että ”emotionaalinen” ja ”professionaalinen” ei-
vät sovi hyvin yhteen; itsekontrollin ja viileyden säilyttäminen ovat välttämätön osa

professionaalista käyttäytymistä. Jotkut selittivät ammatissa onnistumistaan identifioitumalla maskuliinisena pidettyyn toimintatapaan, ”okei hoidetaan homma” -asenteella, joku kehitti itselleen ”kova tyttö” -toimintatavan sen jälkeen kun jotkut asiakkaat olivat kieltäytyneet hoidattamasta hevosiaan ”tyttö-eläinlääkärillä”. (Irvine & Vermilya 2010, 66 – 67.)

Ihminen eläinsuhteessa emotionaalisuus ja rationaalisuus tai välineellisyys on keskeinen ihmisiä jakava tekijä. Tuoreessa väitöskirjassaan Schuurman (2012, 174 – 177) toteaa, että hevosten omistajat liittävät hevosia koskevan ”kovan” tai ”todellisen” asiantuntijuuden hevosen käyttöarvoon, emotionaalisuus nähdään puolestaan ”höpöhöpönä”. Välineellisyys on hyväksytty osaksi hevoskulttuuria, mutta myös emotionaalisuuden puute nähdään riskinä, välinpitämättömyytenä. Asiantuntijan tulee ymmärtää eläimiä myös emotionaalisesti, jotta hän voi ymmärtää asiakkaidensa tunnesidettä eläimiinsä.

Irvine ja Vermilyan (2010, 69) mukaan naiseläinlääkärit etäännyttivät itseään stereotyyppisistä naisellisista ominaisuuksista. Tässä mielessä heidän mukaansa, vaikka ala on tilastollisesti naisten dominoima, se on psykologisesti säilynyt maskuliinisena. Vastaava ilmiö on havaittu muissakin professioissa. Roolin kotelointistrategiat ja feminiinisestä etäännyttäminen edustavat ”sukupuolityötä” (”gender work”), jossa ehkä erityisesti naiset itse väheksyvät feminiinisinä pidettyjä ominaisuuksia.

Irvine ja Vermilyan tutkimat naiseläinlääkärit pitivät emotionaalista neutraaliutta professionaalisen käyttäytymisen välttämättömänä osana. Mutta he myös tunnistivat emotiivisuuden tarpeellisuuden. Emotiivisuudella viitataan prosessiin, jolla työntekijöiden odotetaan hallitsevan tunteitaan organisaatiossa määriteltujen sääntöjen ja ohjeiden mukaan (Wharton 2009, 147). Professioissa tämä on sisäankkuroitettua luonnehtivaan ideaaliseen kuvaan tai jos niin halutaan sanoa, niiden ideologiaan.

Emotiivisuuden ajatus juontaa juontaan Hochschildin (1983) ”hallittu sydän” (managed heart) kirjassa esittämään teoriaan aktiivisesta tunteiden hallinnasta tai emotiivisuudesta, joka auttaa sovittamaan yhteen tunteen ja tilanteen. Hochschild (1983, 7) käyttää emotiivisuudesta kolmea synonyymistä ilmaisua; emotional labour, emotional work ja emotion management. Ensimmäinen on varattu kuvaamaan tunteiden ilmaisemista työkontekstissa, jolloin työntekijä pyrkii julkisesti esittämään tiettyä tunnetilaa, jolla on vaihtoarvoa. Kaksi muuta viittaavat samoihin henkisiin prosesseihin, mutta yksityisessä kontekstissa, jolloin niillä on Hochschildin mukaan käyttöarvoa. Työssä tapahtuva tunnetilavaihtelu on hyödyn saaminen.

Hochschildin tunnetilavaihtelun käsite(et) perustuvat teoriaan tunne-elämästä sosiaalisesti konstruoituna, jolloin niihin sisältyy tunteiden kulttuurinen sanakirja tunnetilavaihteluun. Tunnetilavaihtelusta on tullut palvelutyötä määrittelevä tekijä ja sitä myötä myös työnantaja pyrkii kontrolloimaan työntekijöidensä tunnetilavaihtelua. Hochschildin analyysi on kriittinen emotiivisuuden markkinointiin ja sitä kautta haitallisuutta työntekijää kohtaan. Hochschild (1983, 186 - 187) ajattelee, että liiallinen samaistuminen työhön tunnetilavaihtelulla synnyttää burnoutin riskin. Itsensä etäännyttäminen työstä tunnetilavaihtelulla synnyttää ”vain näyttelijän” tai ”illuusion tekijän” aseman. Hochschildin analyysi jättää huomiotta tunnetilavaihtelun koetut palkitsevat puolet. Samassakin työssä tunnetilavaihtelu voi olla toisinaan nautittavaa ja tyydyttävää, toisinaan stressaavaa. (Price 2001, 164 – 165; Williams 2003, 544; Wharton 2009, 149.)

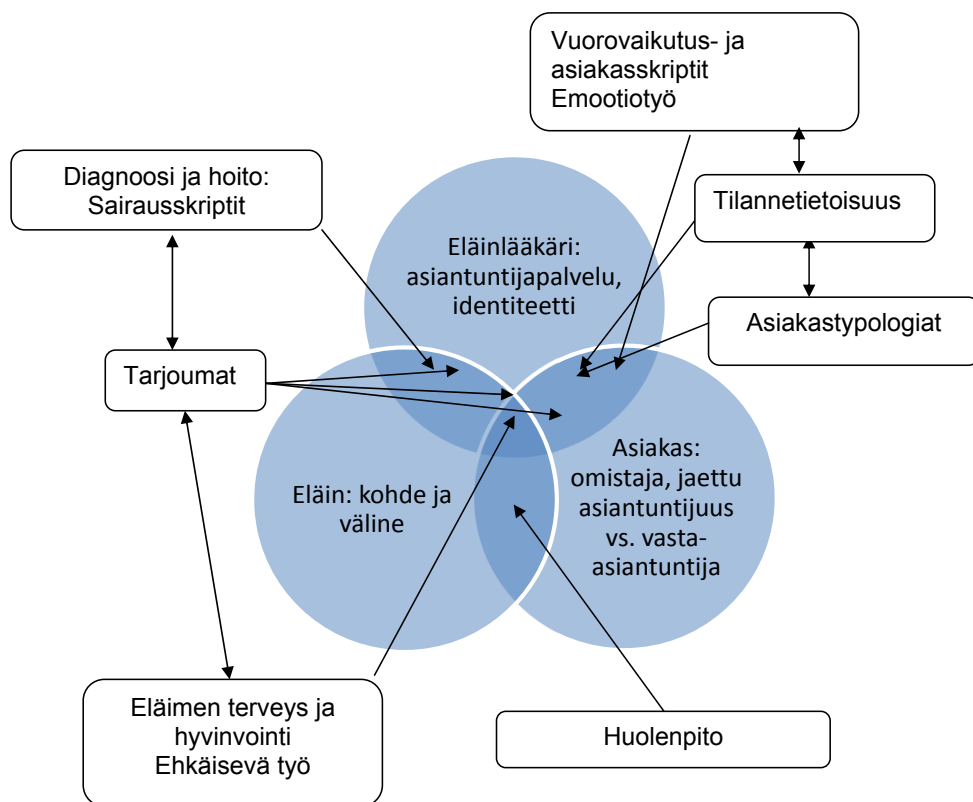
Emootiotyön käsitteen avulla työssä tapahtuvia interaktioita voidaan tarkastella työn vaatimuksina eikä niinkään työtehtävien suorittamisen välineenä tai informaaleina sosiaalisina suhteina. Käsite on kiinnittänyt huomiota niihin moniin tapoihin, joilla interaktiota työssä organisoidaan, säännellään ja esitetään. Sen avulla on tutkittu, kuinka työntekijät hallitsevat ja subjektiivisesti kokevat emootiot työssä. (Wharton 2009, 161).

Emootioista keskusteltaessa on hyvä muistaa tunnetutkimuksen viimeaikaisia tuloksia, joiden mukaan tunnereaktiot ovat aivoissa ja kehossa tapahtuvia lainalaisia välttämättömiä mekanismeja, joiden funktio on olla sekä toiminnan että hyvinvointiamme palveleva säätelyjärjestelmä. Automaattisesti toimivat tunnereaktiot on erotettava tietoisista tunnekokemuksista, joita tapaamme nimittää tunteiksi. (Nummenmaa 2010, 15 – 21.)

Tätä taustaa vasten emotionaalinen neutraalius on ihmiselle mahdoton vaatimus. Emootiot voidaan nähdä ajattelun, tunnetilojen ja toisiin ihmisiin liittyvän käyttäytymisen ykseytenä ja ihmisen toimijuus ilmenee siinä mitä hän tekee ja mitä tekemisessään kokee (McCarthy, Sullivan & Wright 2006, 434 – 437).

Eläinlääkärinten työssä interaktio asiakkaiden kanssa on keskeinen työn asettama ehto ja vaatimus, mutta myös väline työn tavoitteiden saavuttamiseksi. Se on myös työhön liittyvien tunteiden lähde. Tieteellisyys, professionaalisuus emotionaalisesti neutraalina käyttäytymisenä ja niiden kytkeminen maskuliiniseen käyttäytymiseen ovat sosiokulttuurisia ideoita, normeja ja skriptejä, joita ihmiset erilaisiin rooleihin liittävät.

Ennen siirtymistä metodeja käsittelevään lukuun kokoan yhteen teoreettiset ajatukset ja käsitteet, joilla analysoin eläinlääkärinten työtä. Olen koonnut ne kaavioon yksi. Ympyrät kuvaavat eläinlääkärinten, asiakkaan ja eläimen keskinäisiä suhteita ja rooleja toiminnassa. Käsitteistä piirretyt nuolet on kohdistettu eläinlääkärinten työssä keskeisille interaktioiden alueille. Kaikkien kolmen intressit kohtaavat esimerkiksi eläimen terveydestä ja hyvinvoinnista huolehdittaessa. Diagnoosissa ja hoidossa eläinlääkärinten suhdetta eläimiin välittävät keskeisimmin sairausskriptit. Asiakkaan ja eläinlääkärinten suhdetta puolestaan välittävät vuorovaikutus- ja asiakasskriptit ja niihin kytkeytyvä tilannetietoisuus sekä asiakastypologiat. Kaikki kolme interaktiota pitävät sisällään erilaisia tarjoumia, sekä sidottuja että tulkinnallisia, erilaista käyttäytymistä mahdollistavia.



Kaavio 1. Eläinlääkärin, asiakkaan ja eläimen suhteet ja niitä välittävät tekijät

Näiden toimintaa, asiantuntijuutta, professionaalisuutta, identiteettiä ja skriptejä koskevien tarkastelujen jälkeen siirryn tutkimustehtävien, -menetelmän ja aineiston analyysin kuvaamiseen. Pohdin luvussa myös tutkimuksen yleistettävyyden, luotettavuuden ja pätevyyden kysymyksiä.

4 Tutkimustehtävät, -aineisto ja -menetelmät

Kahden kunnan eläinlääkärin työn havainnoinnin ja heidän kanssaan keskustelun kerätyn aineiston tavoitteena on valaista sekapraktikon työn sisältöä ja tehtäviä, asiakassuhteiden luonnetta sekä työhön mahdollisesti sisältyviä ristiriitoja. Eläinlääkäreiden monista tehtäväalueista kunnan eläinlääkärin työ valittiin tutkimuksen kohteeksi, koska se edustaa perinteistä eläinlääkärin praktiikkaa Suomessa ja siihen kohdistuvat ehkä suurimmat muutospaineet. Näitä muutospaineita luovat meneillään olevat kuntaliitokset tai töiden organisointi yhtä kuntaa suuremmiksi seutukunniksi. Toisaalta eläinlääkärin työn kehitys on ollut sidoksissa maataloustuotantoon ja siinä tapahtuva kehitys muuttaa eläinlääkärin työn kontekstia.

Edellä hahmotellun teoreettisen kehikon käsitteillä muutos kytketään työn kohteen muuttumiseen. Tällöin myös välineiden voi olettaa muuttuvan. Tarjouman näkökulmasta muutoksessa voi olla kysymys uusista potentiaalisista tarjoumista toiminnalle. Toimintateorian engeströmiläisessä versiossa työn muutosta kuvataan lähikehityksen vyöhykkeen käsitteellä vanhan ja uuden toimintatavan välisenä jännitteenä.

Tapauksella ymmärrän tässä tutkimuksessa asiantuntijan ammatillista toimintaa, siihen kuuluvia tapahtumia tai ongelmia. Tapaukseen kuuluu tavallisesti sarja tapahtumia, jotka heijastelevat toimintaa tai ongelmaa sellaisena kuin se tapahtui. Hyvä tapaus on yleensä otettu todellisesta elämästä ja pitää sisällään seuraavat komponentit: jonkin asetelman (tässä eläinlääkärin työtoiminta), tapaukseen kuuluvat yksilöt (nais- ja mieseläinlääkäri), tapahtumat (asiakaskonsultaatiot vastaanotolla ja asiakkaiden luona, eläinlääkäreiden kertomukset niistä), ja ongelmat (koetut jännitteet ja/ristiriidat). Koska tapaukset heijastelevat todellisen elämän tilanteita, niiden täytyy edustaa niin onnistuneita kuin epäonnistuneitakin käytäntöjä. Useimmiten tapaustutkimuksella pyritään vastaamaan miksi ja kuinka kysymyksiin. (Dooley 2002, 337 – 339.)

Vaikka eläinlääkärin työtoimintaa edustaa kaksi yksilöä, tutkimuksessa ei ole kyse idiografisesta persoonallisuuden tutkimuksesta (Lazarus 1978, 35), jossa pyrittäisiin läpivalaisemaan kahden eläinlääkärin koko persoonaa. Vaikka molemmilla on persoonallinen tapansa olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, ilmaista asioita tutkijalle jne., heitä havainnoidaan työssään eläinlääkäreinä, jossa he edustavat tiettyä sosiaalista positiota – asiantuntemusta ja professiota - sen tavoitteita, kirjoitettuja ja kirjoittamattomia normeja, tehtäviä ja ammatillisia tapoja suorittaa nuo tehtävät. Tällaisena heidän ajatellaan olevan eläinlääkärin sekapraktiikkaa edustavia

tyypillisiä tapauksia ja heidän toimintansa kuvastavan ammatillisesti hyväksyttyä tapaa toimia. Tavoitteena on vangita jokapäiväisen tai yleisen tilanteen olosuhteet ja ehdot. (Vähäaho 2002, 62; Yin 2003, 41). Havainnoin eläinlääkäreitä viiden vuoden ajanjaksolla, jolloin voidaan puhua pitkästä tapauksesta. Tällainen asetelma voi paljastaa esimerkiksi olosuhteiden muutoksia. Se tuo esille myös tiettyjen asioiden, tapahtumien ja toimintojen toistumisen ja on sellaisenaan yleistämistä (Stake 1995, 7).

Yin (2003, 53 – 55) suosittelee tutkimaan useampaa tapausta yhden tapauksen sijasta, sillä jo kahden tapauksen tutkiminen antaa mahdollisuuden suoraan replikaatioon. Kahdesta tapauksesta tehdyt toisistaan riippumattomat analyttiset päätelmät voivat olla vahvempia kuin yhdestä tapauksesta tehdyt.

Toiseksi kahden tapauksen kontekstit todennäköisesti eroavat toisistaan jonkin verran. Jos näistä vaihtelevista oloista huolimatta voi tehdä yhteisiä päätelmiä molemmista tapauksista, löydösten ulkoista yleistettävyyttä voi laajentaa huomattavasti verrattuna yksittäiseen tapaukseen.

Tutkimuksen kohteeksi tässä määritetty asiantuntija, joka toimii tilanteensa mahdollistamissa rajoissa ja pyrkii saavuttamaan työlleen yhteiskunnallisesti asetetut tavoitteet. Tämä työ toteutuu sarjana tehtäviä, joilla on sekä objektivoituneita merkitäyksiä että subjektiivisesti koettuja persoonallisia merkityksiä, mieliä.

Vaikka tämän tutkimuksen aineiston keruun näkökulma on ”holistinen”, kaikkia aineistossa esiin tulevia asioita ei voida tutkia tai tarkastella kaikista mahdollisista näkökulmista. Tutkimuksen aikana tekemäni rajaukset ovat olleet joustavia ja ne ovat eläneet tutkimuksen kuluessa. Rajausten joustavuus ei tarkoita rajattomuutta ja mielivaltaisuutta, vaan pyrkimystä määritellä olennainen tulkitsemalla aineistoa eri näkökulmista (Malmsten 2008, 58.) Tässä työssä näkökulmia ovat eläinlääkärin työn tarkasteleminen kliinisenä päättelyprosessina skriptiteorian valossa, professionaalisen asiakaspalveluna ja ammatillisena identiteettinä ja eläinlääkärin toimintaa tietynlaisen rakenteen omaavana systeiminä.

Laadulliselle tutkimukselle ominaiseen tapaan tutkimustehtävä on tarkentunut tutkimusprosessin kuluessa. Tutkimusta suunniteltaessa tarkoitus oli määrittää eläinlääkärin työn erityisluonne suhteessa työn muuttuvan sosiaalisen organisaation ilmenemiseen näennäisesti yksin työskentelevän eläinlääkärin työssä. Aineiston keruun ja analyysin edistyessä ja teoreettisten näkökulmien kehittelyn kuluessa kysymys ei enää vaikuttanut teoreettisesti tai empiirisesti relevantilta eikä kiinnostavalta. Tutkimusaikana ei tutkittujen eläinlääkäreiden työssä tapahtunut suuria työn uudelleenorganisointeja tai sisällöllisiä muutoksia, jotka olisivat paljastaneet yksin työskentelystä jotakin muuta kuin millaisena se tässä tutkimuksessa kuvatun perusteella näyttäytyy.

Aikaisemman tutkimuskirjallisuuden perusteella ei ollut mahdollista esittää seikkaperäistä kuvausta eläinlääkärin työstä, tehtävistä ja profession problematiikasta ja luoda sen pohjalta tarkasti rajattua, tilastollisin menetelmin testattavissa olevaa hypoteesia joidenkin eläinlääkärin työhön liittyvien muuttujien suhteesta. Sekapraktiikkaa tekevän eläinlääkärin työssä voi olettaa kiteytyvän useimmat praktikkoeläinlääkärin työn ulottuvuuksista – erilaiset eläimet ja niiden omistajat. Niiden korostukset ja painotukset varioivat eläinlääkärin erikoistumisalueilla eri tavoin, mutta sekapraktiikassa niistä useimmat ovat läsnä. Ensimmäinen tutkimustehtävä pitää sisällään aja-

tuksen tästä eläinlääkäriin työn mikrokosmoksista, jota havainnoimalla työn luonne paljastaa itsensä.

Työn luonne ei kuitenkaan paljastu pelkästään havainnoimalla, vaan se jää sokeaksi arvailuksi ilman teoreettista tulkintakehikkoa. Sitä olen kuvannut edellä luvuissa kaksi ja kolme. Tutkimustehtäviä olen hionut teoreettiseen kirjallisuuteen ja aineistoon perehtymisen aikana ja käsikirjoituksen eri versioissa. Tarkennetut tutkimustehtävät ovat siis:

- I. Millaisia ovat professionaalisen asiakaspalvelun jännitteet eläinlääkäriin välittäjän roolissa eläinten ja ihmisten maailman välillä?
- II. Miten kliininen päättely ja asiakasvuorovaikutus liittyvät toisiinsa sekapraktiikkaa tekevän eläinlääkäriin työssä?

Havainnoitujen eläinlääkäreiden työssä ei tutkimusaikana tapahtunut suuria muutoksia. Tosin aineiston keruun viime vaiheessa toisen eläinlääkäriin siirtyminen eläinlääkäriin virasta yksityiseksi samaan kuntaan oli iso muutos yksilötasolla, mutta hänen työnsä praktikkoeläinlääkäriinä jatkui samojen asiakkaiden kanssa. Päivystysalueita oli laajennettu jo ennen aineiston keruun alkua.

4.1 OSALLISTUVA HAVAINNOINTI TUTKIMUSMENETELMÄNÄ

Kentällä työskentely, osallistuminen, havainnointi ja muistiinpanojen tekeminen sekä vapaamuotoiset keskustelut toimijoiden kanssa edustavat etnografista tutkimusotetta. Etnografia on alun perin antropologien käyttämä tutkimusmenetelmä ja sellaisena se on ollut vieraan kulttuurin tai alakulttuurin kuvailua. Antropologian alkuaikojen vieraiden ja eksoottisten kulttuurien tutkimisesta on siirrytty oman kulttuurin tutkimiseen. Data kerätään havainnoimalla, haastattelemalla ja dokumentteja tutkimalla. Oman kulttuurin tutkimisessa pyritään omaksumaan ulkopuolisen näkökulma, eräänlainen ”kulttuurinen vieraus”. (Holloway 1997, 59–60.)

Kenttätyöskentelyä aloittaessani pyrin grounded theory -menetelmän idean mukaisesti sulkeistamaan pois mielestäni tutkimustehtävät sekä teoreettiset oletukset ja lähestymään ihmisiä, tapahtumia ja asioita ”luonnollisesti”, sellaisenaan. Käytännössä idea ”teoriavapaasta” aineiston keruusta ja tutkimuksesta ei luonnollisestikaan ole kirjaimellisesti mahdollista (Silverman 2003, 70).

Etnografiasta tekee haastavan menetelmän se, että on helpompaa tunnistaa totuttu ja tuttu tai se mitä haluamme tunnistaa (Tikkamäki 2006, 164) kuin havaita jotain itselle tuntematonta. Tutun tai tutulta tuntuvan vieraannuttaminen tai etäännyttäminen onnistuu ehkä vasta jälkeinpäin, aineiston keruun jälkeen analysointi- ja kirjoittamisprosessissa, jossa tutkijan omakin toiminta asettuu reflektoinnin kohteeksi.

Etnografian pääpiirteitä ovat jo em. datan keräämisen menetelmät, tiheä kuvaus ja naturalistinen asennoituminen, avaininformanttien kanssa työskentely sekä aineiston emic/etic ulottuvuus. Emic/etic käsitteisiin palaan aineiston analyysiluvussa.

Osallistumalla tutkittavien päivittäiseen elämään, pyritään saamaan selville tutkittavien henkilöiden tapaa tulkita tapahtumia, itseään ja toisiaan. Havainnointia

voidaan pitää laadullisen tutkimuksen perusmenetelmänä. Olennaisen lähtökohdan muodostaa etnometodologian perustajan Garfinkelin ajatus siitä, että ihmiset yleensä määrittelevät tilanteensa, olivatpa he missä hyvänsä. Tällöin tutkimuksen tarkoituksiksi muodostuu sen selvittäminen ”mitä ja miten kukin yksilö tekee, toimii, määrittää asioita kulloinkin vallitsevassa tilanteessa”. Yleinen etnometodologinen tutkimushavainto siitä miten ihmiset tilanteita määrittelevät, on että päivittäisessä sosiaalisessa interaktiossa ihmiset eivät pyri ymmärtämään ainoastaan vuorovaikutuksensa eksplisiittisiä aiheita, vaan valtasuhteita, sopivaa käyttäytymistä ja optioita sekä rajoituksia, jotka vaikuttavat myöhempiin tekoihin tiettyssä tilanteessa. Menetelmää käytetään yleensä silloin, kun halutaan ymmärtää tiettyjä ihmisten jokapäiväisten toimien taustalla olevia tekijöitä tai jotakin olennaista ongelmaa. Tavoitteena ei niinkään ole osoittaa suhteita abstraktisti määriteltyjen variaabeleiden välillä. Osallistuva havainnointi on myös tavallinen aineiston keruutapa tapaustutkimuksessa (Anttila 2005, 291; Becker 1958, 652 – 653; Gillham 2003, 21.)

Kuten muissakin laadullisissa menetelmissä tutkija on pääasiallinen tutkimusväline. Havaittaja pyrkii tulemaan osaksi kulttuuria ja havainnoimaan kaikkea mitä näkee ja kuulee. Haastatteleamalla jonkin kulttuurin jäseniä ja keskustelemalla heidän kanssaan, pyritään pääsemään selville heidän tulkinnastaan asioista. Etnografista menetelmää on hyödynnetty monenlaisten yhteisöjen ja työpaikkojen tutkimisessa. (Holloway 1997, 61; Lappalainen, 2007 11.) Eläinlääkäreitä etnografisella menetelmällä ovat tutkineet Swabe (2005) ja Hamilton (2007).

Etnografisessa tutkimuksessa on tapahtunut siirtymää yksipaikkaisesta monipaikkaiseen tai -asemaiseen etnografiaan. Siirtymän taustalla on maailmassa ja tuotannossa tapahtuvat nopeat muutokset. Käytetään myös termiä nopea etnografia, mikä lyhentää tutkijan perinteisesti pitkiä kenttätöskentelyjaksoja. Monipaikkainen etnografia ei ole paikallisuuksien vertailua, vaan niiden välisten yhteyksien ja siteiden etsimistä. (Kajamaa 2011, 50 -53.) Omassa tutkimuksessani monipaikkaisuus tarkoittaa kahta eri eläinlääkärin toiminta-aluetta sekä eri maatiloilla ja karjasuojissa tapahtuvaa havainnointia. Päivän tai pari kestäneitä havainnointijaksoja voi hyvin kutsua nopeiksi etnografioiksi.

Oma osallistumiseni tutkittavien työhön rajoittui luonnollisesti pieniin avustaviin tehtäviin: eläinten paikallaan pitelemiseen tai kääntämiseen, kalsium- ja magnesiumpullojen pitelemiseen eläintä hoidettaessa, lehmän sarvien katkaisemiseen (koska tehtävä vaatii fyysistä voimaa, käytti naiseläinlääkäri ”miespuolisen tutkijan apua hyväkseen”), lääkelaukkujen kantamiseen ym. vastaaviin avustaviin toimiin. Havainnoitavat eläinlääkärit luonnollisesti tiesivät minun olevan tutkijan roolissa ja myös eläinlääkäreiden asiakkaille tämä kerrottiin tiloille saavuttaessa. Vastaanotoilla tätä ei joka kerta kerrottu. Silloin yleensä asiakas ja eläinlääkäri olivat jo aloittaneet keskustelun ja eläimen tutkimisen ja hoidon eikä sen keskeyttäminen tutkijan esitelyllä tuntunut luonnolliselta.

Kenttätöyöhön läksin ilman aikaisempaa käytännön tuntumaa siihen, mitä eläinlääkärin työhön sisältyy. Menin siis tässä mielessä kentälle täysin maallikkona ja ilman selkeitä ennako-odotuksia tutkimuskohteesta. Kun tutkijana menee kentälle itselle tuntemattomaan ympäristöön ja toimintaan, on vaikea tietää mikä on relevanttia suhteissa mihinkin. Kun tavoitteena on ymmärtää ”holistisesti” työn kokonaisuutta

ja sulkeistaa pois ennakkokäsityksiä, vaikuttaa kaikki relevantilta. Kaikkea ei kuitenkaan voi havaita eikä kirjoittaa muistiin. Datan kerääminen, hypoteesien muotoilu ja teorian kehittäminen ovatkin yhteen kudottuja (Silverman 2003, 70).

Aineiston keruu tapahtui omasta leipätyöstä vapaina aikoina. Tämä synnytti luonnollisia kentältä irtaantumisen ja etääntymisen vaiheita. Kenttätöön onnistumisen kannalta kriittisenä pidetään sitä, kuinka hyvin tutkija pääsee sisälle yhteisöön. Yhteisöllä tarkoitetaan yleensä jotakin organisaatiota, yritystä tai esimerkiksi kyläyhteisöä (Koskinen ym. 2005, 82 – 85). Omassa tutkimuksessa yhteisön määrittäminen, jonka sisään tutkijana olisi pitänyt päästä, ei ole aivan ongelmatonta, kuten seuraavasta käy ilmi.

Yhteistyö molempien informanttien kanssa sujui mielestäni joustavasti ja myönteisessä ja avoimessa ilmapiirissä. Esimerkiksi tutkittavia ei ollut mitenkään vaikea saada puhumaan työstään. Ehkä tähän on syynä se, että he pitivät työtään kiinnostavana ja toiseksi he kokivat, että on mukava ja hyvä, kun joku muukin on heidän työstään kiinnostunut. Tässä voi heijastua myös yksintyöskentelyn yksinäisyys, oli hyvä puhua työstään jollekin ulkopuoliselle. Tässä mielessä kentälle pääsy onnistui vaikeuksista. Pääsin sisälle siihen millaisista tapahtumista, ilmiöistä ja tilanteista sekapraktiikkaa tekevän eläinlääkäriin työpraktiikassa muodostuu ja miten eläinlääkäri näitä tilanteita kokee ja tulkitsee.

Pieni muistinvarainen anekdootti kertoo luottamuksellisesta suhteesta tutkijan ja tutkittavan välillä. Olimme tilalla hoitamassa halvaantunutta lehmää, joka ei ollut noussut jaloilleen pariin päivään. Ryhdyimme yhdessä omistajan ja eläinlääkäriin kanssa kääntämään eläintä toiselle kyljelle. Kesken kääntämisen lehmä alkoi väristä kauttaaltaan ja eläinlääkäri ehti sanoa vain ”nyt se kuolee” ja samassa se kuolikin. Eläinlääkäri totesi minulle, että ”se oli sinun vika, sinä kun olet vielä noviisi.”

Lausuman voi tulkita niinkin, että jossakin syy oli ja ehkä eläinlääkäri siirsi mahdollista omaa harmitustaan eläimen kuolemasta tutkijaan. Mutta joka tapauksessa olin ja olen edelleen noviisi suhteessa eläinlääkäriin työn substanssiin. Kun puhelinkeskustelut, eläinten hoitamistilanteet vastaanotolla ja tiloilla alkoivat tuntua toistavan itseään, aloin uskoa aineiston saturoitumiseen ja olevani siinä ympäristössä jossakin määrin ”natiivi”. Tämä asenne vei herkkyyttä kiinnittää enemmän huomiota siihen mitä asiakas–eläinlääkäri vuorovaikutustilanteissa tapahtuu.

Tässä tutkimuksessa havainnoinnin kohteena oli kaksi kunnallista sekapraktiikkaa tekevää eläinlääkäriä, mies ja nainen. Molemmat olivat kokeneita ammattilaisia, yhteistyömme alkaessa työskennelleet tehtävissään 15 ja 20 vuotta. Data on kerätty aikavälillä kesäkuu 2006 – toukokuu 2011, yhteensä 32 työpäivän aikana. Havainnointipäivät on koottu taulukkoon liitteessä kolme. Taulukossa on myös mainittu millainen dokumentaatio kustakin päivästä on laadittu.

Toinen eläinlääkäreistä ei ollut töissä joulukuussa 2009 lomani aikaan, joten kävin haastattelemassa häntä. Haastattelussa kävimme lävitse laatimaani yhteenvetotaulukkoa ja keskustelimme sen eri kohdista. Havainnointipäiviin sisältyy noin 200 asiakaskonsultaatiota navetoissa, hevostalleilla, sikaloissa ja eläinlääkäriin vastaanotoilla.

Kahden eläinlääkäriin työn havainnointi ja kertomusten analysoiminen erikseen ja rinnakkain vahvistaa tehtyjä havaintoja ja niiden uskotaan edustavan tyypillistä sekapraktikon työtä maaseudulla. Tarkoituksena on kuvata sekapraktiikkaa tekevän

kunnallisen eläinlääkärin työn todellisuutta sellaisena kuin se tekemieni havaintojen ja eläinlääkäreiden minulle antamien selonteiden kautta ilmenee (empiirinen taso) sekä päätelmissä, jotka perustuvat havaintojen ja selonteiden analyysiin ja tulkitsemisiin (teoreettinen taso).

Jos esimerkiksi jonkin henkilön useissa yksityisissä teoissa voidaan havaita sama yleinen tavoite, voidaan päätellä, että teot eivät ole erillisiä, vaan osa samaa rakennekokonaisuutta. Teot liittää toisiinsa tätä kokonaisuutta hallitseva yleinen rakennemuotoisuus. Jonkin ilmiön liittäminen laajempaan struktuuriin merkitsee sen selittämistä ja laajemman rakenteen tajuamista. Yksikin laadullinen havainto on merkityksellinen, jos se on luotettava ja se osataan asettaa laajempaan yhteyteen tai rakennekokonaisuuteen eli tajutaan se yleinen, jota tämä yksityinen havainto heijastaa, ja jonka tuo yleinen samalla selittää ja tekee ymmärrettäväksi. (Eskola 1981, 98.) Tähän olen aineiston analyysissä ja tulkinnassa pyrkinyt.

4.2 AINEISTON ANALYYSI

Tässä analysoitava aineisto on suurimmaksi osaksi tuotettu vapaamuotoisissa, tilannekohtaisissa keskusteluissa eläinlääkärin työstä. Aineiston analyysin tavoitteena on kuvata sitä, mitä sekapraktiikkaa tekevä eläinlääkäri tekee praktiikassaan ts. ”jokapäiväisesti luonnollisessa ympäristössään” (Vuorinen 2005, 65) ja mikä tämän tekemisen suhde on ulkoiseen todellisuuteen (Mäkelä 1990, 48 – 49.) Aineiston analyysissä tavoitteenani on kirjoittaa tiheä kuvaus. Sillä tarkoitetaan kuvausta, mikä tekee näkyviksi kulttuuriset ja sosiaaliset suhteet ja asettaa ne kontekstiinsa. Itse asiassa etnografia voidaan ymmärtää tiheäksi kuvaukseksi kulttuurista, sen merkitysverkostojen analyysiksi (Lappalainen 2007, 9).

Laadullisen aineiston analyysin katsotaan eroavan kvantitatiivisesta muuttujien analyysistä siinä, että aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena (Alasuutari 1999, 38). Havainnointi tuottaa yleensä runsaasti dataa, joka on tässä mielessä ”rikasta”, mutta se myös varioi paljon. Aineiston runsaus ja varioivuus muodostaa ongelman sekä sen analyysille että tulosten ja johtopäätösten esittämiselle siten, että lukija voi vakuuttua niiden validiteetista. (Becker 1958, 653.)

Ajaessamme eläinlääkärin kanssa asiakkaan luota asiakkaan luo, keskustelut liikkuvat vapaasti erilaisissa aihepiireissä, kuten asiakkaissa ja hoidetuissa eläimissä sekä eläinlääkärin työn eri puolissa ja työssä sattuneissa tapahtumissa, joista eläinlääkärit tarinoivat. Tällainen avoin empiirisen datan keräysmenetelmä antaa henkilölle vapauden ilmaista eri tilanteiden ja tapahtumien herättämät omat ajatuksensa ja tuntemuksensa siten kuin hän ne kokee ja/tai haluaa ne kuvata. Koska aineistoa kerättiin viiden vuoden ajanjaksolla, tutkijana minulla oli mahdollisuus palata edellisillä kerroilla keskusteltuihin teemoihin ja tarkentaa eläinlääkärin näkemyksiä niistä tai kysyä asioista, joita toinen eläinlääkäri oli maininnut, mutta jotka eivät olleet tulleet esille toisen eläinlääkärin kanssa keskusteltaessa. Toisaalta esiin tuli uusia asioita, jotka veivät huomion ja siten jokin teema tai kysymys jäi tarkemmin käsittelemättä. Ajatukset ja tuntemukset ovat luonteeltaan psykologisia seikkoja, mutta tästä psykologisesta luonteestaan huolimatta, ne voivat viitata myös objektiivisiin sosiaalisiin

prosesseihin – kuten työn ”annettuun” luonteeseen – mutta niiden yhdistäminen sosiaalisiin faktoihin voi olla vaikeaa. (Pizarro 2007, 769.)

Analyytinen strategiani on noudattanut etnografiselle menetelmälle tyypillistä aineiston keruun ja analyysin liittymistä toisiinsa. ”Aineistolähtöiset” analyysikokeilut miellekarttojen laatimisineen (ks. tämä luku myöhemmin), eivät olleet kuitenkaan puhtaasti aineistolähtöisiä. Niiden laadintaa ohjasi tutkimuksen suunnitteluvaiheessa omaksumani toimintateoreettinen ajattelutapa ja käsitteistö. Vaikka toiminta- ja toiminnanteorian eri versiot esitetään nimenomaan työn tutkimuksen soveltuvina uusina lähestymistapoina ja muut korvaavina (Engeström 2000, 960 – 974; Bedny & Karwowski 2004, 134 – 154), ne eivät kyenneet täysin selittämään koko aineistoa. Tämä johti etsimään muita selitystapoja kuin subjekti – väline – kohde interaktio. Niinpä teoreettinen orientaatio kehittyi tutkimustyön kuluessa kohti erilaisia teoreettisia näkökulmia, mikä myös on etnografisen tutkimuksen tavoite tihentää kuvausta.

Työn alkuperäiset teoreettiset lähtökohdat ja käytetty aineiston keruumenetelmä korostavat ihmisen toiminnan, kognition ja muiden psyykkisten tapahtumien kontekstisidonnaisuutta ja sen mukaisesti holistisuutta tutkimusotteena. Aineiston analyysin näkökulmasta kontekstisidonnaisuus merkitsee sitä, että myös analyysin yksikkö tai yksiköt muovautuvat kontekstin ja tutkimuksen tarkoituksen sekä tutkimusmateriaalin mukaan. Tällöin universaalien ja kontekstivapaiden metodologisten konstruktioiden rakentaminen ei ole mielekästä. (Matusov 2007, 308.)

Tämän tutkimuksen analyysin yksikköinä ovat eläinlääkäriin kuvaukset omasta toiminnastaan ja tutkijan havainnot siitä kunnallisessa sekapraktiikassa. Aineiston pelkistämisessä on kaksi osaa: tietystä teoreettis-metodologisesta näkökulmasta huomion kiinnittäminen olennaiseen, jolloin aineisto pelkistyy hallittavammaksi määräksi erillisiä ”raakahavaintoja”. Pelkistämisen toisessa vaiheessa karsitaan havaintomäärää havaintoja yhdistämällä. Yhdistämiseen päästään havaintojen yhteistä piirrettä tai nimittäjää etsimällä tai sitten muotoilemalla koko aineistoon tältä osin poikkeuksetta pätevä sääntö. (Alasuutari 1999, 40 – 41.)

Omassa työssäni aineiston pelkistämistä ohjasi analyysin alkuvaiheissa toimintateoreettinen toimintajärjestelmän malli. Tämä malli suuntasi myös havaintojani aineiston keruun alkuvaiheessa esimerkiksi välineisiin, kuten puhelin, auto, stetoskooppi jne. Havainnollistaakseni pelkistämistä laadin alustavia kenttäpäiväkirjan ja litteroitujen keskustelujen (kesäkuu 2006) ”avoimia koodauksia” miellekarttojen muotoon. Pyrkimyksenäni oli miellekarttojen laatimisen avulla tuottaa itselleni alustava karkea, mutta havainnollinen kuva eläinlääkäriin työhön liittyvistä ilmiöistä.

Miellekarttoja syntyi 16 kappaletta, joiden arkikielisenä keskuskäsitteenä olivat seuraavat: netti, puhelin (2 kpl), auto, karjasuojat, päivystysalue, ehkäisevä työ, asian tuntijuus, palveluammatti, eläimen lopettaminen, eläinlääkäri-omistaja-eläin, eläinsojelukeissi, juoppojen koirat, eläin tuotantovälineenä, kunta (työnantaja), itsensä kasaaminen. Tämä ensimmäisten havainnointipäivien aineiston pohjalta muodostunut lista kattaa jo suurimman osan teemoista, jotka aineiston keruun jatkuessa sitten saivat lisää yksityiskohtia, syvenivät ja laajenivat.

Miellekarttojen käyttämisestä analyysimenetelmänä minulla ei ollut tutkimuksesta löytyviä esimerkkejä ja epäilinkin niiden soveltuvuutta tähän tarkoitukseen. Ajattelin aluksi niiden olevan enemmän havainnollistamis- kuin analyysimenetel-

miä. Toisaalta tutkijat työskentelevät laadullisten aineistojen kanssa hyvin eri tavoin. Miellekartat voidaan mielestäni hyvin ajatella tavalliseksi laadullisen aineiston analyysiksi, jossa muodostetaan luokitteluja ja muita kategorioita tulkintojen mahdollistamiseksi (Kujala 2007, 29). Tällöin se on käyttökelpoinen ja havainnollinen aineiston pelkistämisen tapa.

Miellekarttoja on käytetty esimerkiksi mielenterveysammattilaisten tietorakenteiden analyysiin riskien arvioinnissa (Buckingham, Adams & Mace 2008) ja nopeana teema-analyysia tukevana tekniikkana fokusryhmähaastatteluissa (Burgess-Allen & Owen-Smith 2010, 406 – 415). Tikkamäki (2006, 189) puolestaan on käyttänyt käsitekarttoja, joiden avulla hän hahmotti aineistosta ilmiön ja tutkimuskysymystensä kannalta olennaisia teemoja. Kenttävaiheessa tuotetun aineiston analysoinnissa aineistoa tulkitaan uudelleen asettamalla sitä erilaisiin tulkinnan kehyksiin.

Tutkimuksen kuluessa tein miellekarttoihin perustuvia pelkistyksiä yllämainittujen lisäksi mm. seuraavista eläinlääkärin työhön liittyvistä ilmiöistä: ajankäyttö, terveydenhuoltosuunnitelmat, eläinlääkäri-asiakassuhde (asiakkaiden yksityiselämä, asiakkaiden odotukset, eläinlääkärin kuvat asiakkaista, asiakkaiden ammattitaito), diagnoosista (diagnoosin tekeminen, kollegat), eläinsuojelu sekä työn vaihtelevuus.

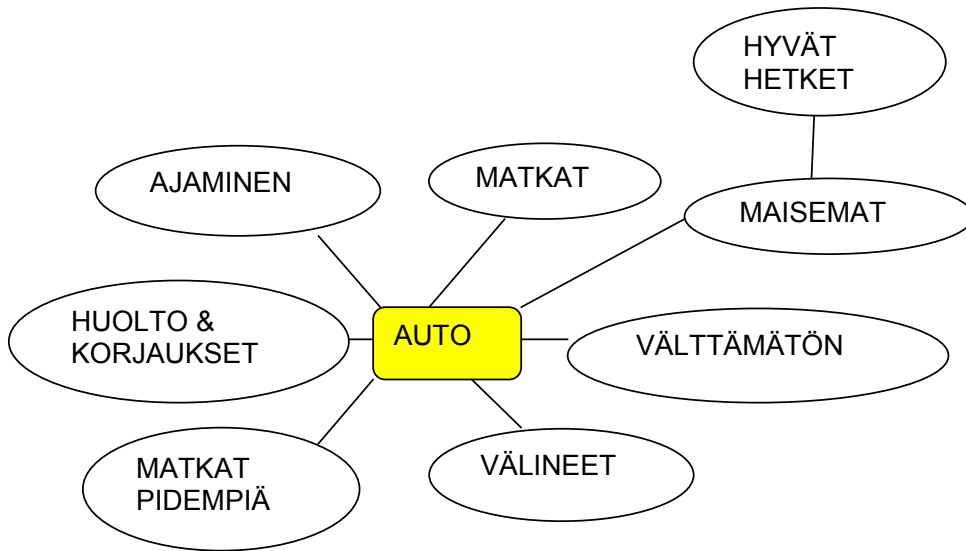
Laatimani miellekartat vastaavat laadullisessa tutkimuksessa käytettävää aineiston pelkistämistä tai alustavaa teemoittamista ja aineistoon tutustumista, joka on välttämätöntä ennen aineiston yksityiskohtaisempaa analyysia. Tätä vaihetta kutsutaan myös aineiston avoimeksi koodaamiseksi. Tavoitteena on avata aineistoa, tehdä tunnustelevia tulkintoja ja pitää itsensä avoimena aineistolle – uskoa kaikki tai olla uskomatta mitään. (Koskinen ym. 2005, 232; Yates 2004, 205.)

Laatimissani miellekarttoissa yhdistyvät myös emic- ja etic-näkökulmat. Tutkittavien subjektien/toimijoiden näkökulman ymmärtämistä ja kuvaamista sellaisena kuin he sen näkevät ja kokevat, kutsutaan emic-näkökulmaksi. Se on jossakin yhteisössä tai kulttuurissa sisällä olijan subjektiivinen näkökulma, josta käsin tutkija pyrkii selittämään ko. yhteisössä elävien ihmisten toimintaa. Etic-näkökulma on tutkijan ja ulkopuolisen tapahtumille esittämä viitekehys. (Holloway 1997, 53; Alasuutari 1999, 120 – 124.) Tässä tapauksessa sitä edustaa tutkittavan kertomuksien tulkitseminen välineiden näkökulmasta. Kunta edustaa organisaatiota, jossa eläinlääkäri työskentelee.

Eläinlääkäreiden kuvauksia työstään, kuten kliinisestä päättelystä ja diagnoosin tekemisestä, asiakkaista ja erilaisista erotteluistaan näiden suhteen voidaan analysoida emic-näkökulmasta, sellaisena mitä ne itsessään sisältävät. Näihin analyysihin voidaan liittää tutkijan luomia tulkintoja aineistosta, esimerkiksi tulkitsemalla diagnoosin tekeminen skriptiteorian valossa tai eläinlääkärin tekemät erottelut erilaisista asiakkaista asiakastypologioiksi ja sellaisina keinoiksi hallita työtä.

Aineistoon tutustumisvaiheen analyysija ei tutkimusraporteissa välttämättä esitellä. Seuraavilla sivuilla esitän kuitenkin kolme esimerkkiä näistä pelkistyksistä. Niistä lukija saa kuvan työskentelytavasta ja toisekseen miellekarttoihin kiteytyy jo paljon olennaisia asioita ja havaintoja, joita yksityiskohtaisempi analyysi tarkentaa ja täydentää.

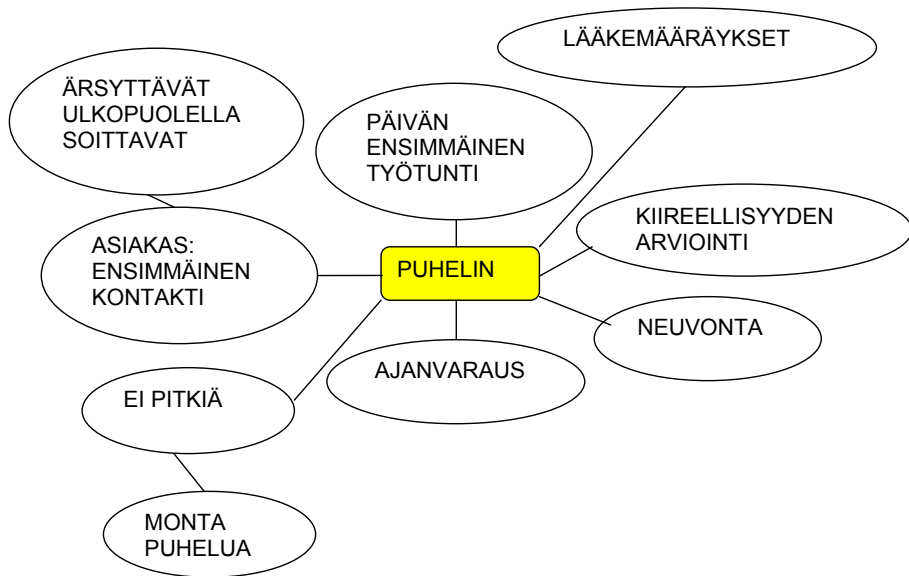
Kuviossa kaksi keskustermanä on auto, kuviossa kolme puhelin ja kuviossa neljä kunta (työnantaja).



Kuvio 3. Auto eläinlääkärin työssä

Auto on sekapraktikolle välttämätön työhön liittyvä väline ja ehto että työtä voi ylipäänsä toteuttaa. Maaseudulla työskentelevä sekapraktikko viettää uransa aikana noin kaksi vuotta työajastaan autossa (*Mm/Mn*). Autolla on myös tämän tutkimuksenkin käytännön toteuttamisen kannalta sikäli merkitystä, että suurin osa keskusteluaineistosta on koottu ajomatkojen aikana. Siirryin nauhoittamaan keskustelujamme kun havaitsin, että muistiinpanojen tekeminen liikkuvassa autossa epätasaisilla teillä ei luonnistunut kunnolla. Autosta muodostui tutkijan ja eläinlääkärin 'reflektio-toimisto' tilalta toiselle siirryttäessä.

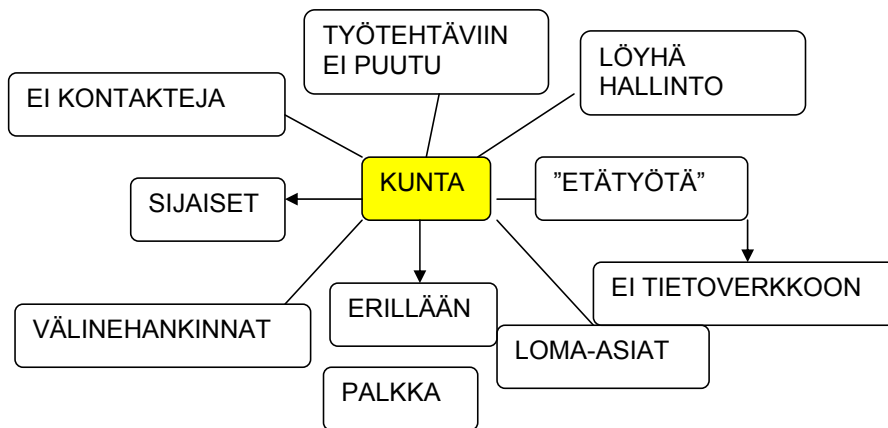
Autosta on matkapuhelinten yleistymisen myötä tullut myös eläinlääkärin liikkuva toimisto. Puhelin onkin auton ohella toinen väline, jossa eläinlääkäri viettää paljon aikaansa, jonka välityksellä eläinlääkäri kommunikoi asiakkaiden kanssa ja tekee alustavia diagnooseja, organisoi työpäiväänsä, neuvoo asiakkaita ja jonka välityksellä toimiminen vaatii paikallistuntemusta ja tilannetietoisuutta. Kuviossa 4 (seuraava sivu) on koottuna puhelimeen liittyviä havaintoja.



Kuvio 4. Puhelin eläinlääkärin työssä

Puhelinkeskustelujen tarkemman analyysin esitän myöhemmin eläinlääkärin työn kuvauksessa. Puhelin voi soida kiireisimpinä aamuina ensimmäisen tunnin aikana parikymmentä kertaa tunnissa, hiljaisimmillaan puhelujen määrä jää alle viiteen.

Kuviossa viisi on ensimmäisten havainnointipäivien keskusteluihin perustuva miellekartta eläinlääkärin suhteesta työnantajansa eli kuntaan.



Kuvio 5. Eläinlääkärin suhdetta työnantajansa kuvaava miellekartta

Kuvio ei avaudu lukijalle ilman lisäselityksiä. Eläinlääkäri (Km) koki, että hän on suhteellisen erillään ja työtehtävissään riippumaton kunnasta. Kunta maksaa palkan ja sen pitäisi huolehtia sijaisten ja välineiden hankinnasta ja lomiin liittyvistä järjestelyistä. "Etätyö" viittaa kunnan tietoverkoista vastaavan työntekijän käsitykseen eläinlääkärin työstä. Tällä perusteella tämä ei ollut ollut halukas liittämään eläinlääkäriä kunnan tietoverkkoon. Selityksen jälkeen ongelma oli ratkennut.

Pelkistämisen toisen vaiheen eli yhdistämisen tekniikasta, jossa olen käyttänyt visualisointia miellekartta-idean mukaisesti, löytyy esimerkki eläinlääkärin kuvauksen analyysistä puhelinkeskusteluista tuttujen ja tuntemattomien asiakkaiden kanssa ja yhdistänyt puhelinkommunikaation tulkintoihin asiakkaista (kognitio) ja eläinlääkärin päätöksentekoon.

Aineiston lukemisen ja miellekarttojen laatimisen pohjalta sekä jäsenityvien teoreettisten näkökulmien pohjalta muodostin jatkoanalyysia varten kahdeksankohtaisen analyysirungon (taulukko 2). Analyysirungon muodostaminen tapahtui sekä empiiristen havaintojen että kirjallisuuden pohjalta. Eläinten sairauksien diagnosoiminen ja hoitaminen muodostavat keskeisimmät päivittäiset työtehtävät eläinlääkärin praktiikassa ja siksi ne ovat analyysirungossa ensimmäisinä. Muuten numerointi ei ilmaise mitään tärkeysjärjestystä. Jos tehtävien tärkeysjärjestystä tai painopistettä olisi halunnut korostaa analyysirungossa, ehkäisevä työ olisi voinut olla vaikka ensimmäisenä. Nyt taulukossa on vain analyysirunko, jonka mukaan olen ryhmitellyt aineistoa.

Aineistosta löytyvien ilmaisujen yksiselitteinen luokittelu taulukon mukaisiin luokkiin osoittautui hankalaksi. Vaikka kategoriat vaikuttavat selkeiltä, eivät ne muodosta ”puhtaita” toisensa poissulkevia luokkia, vaan sama ilmaisu (lause) on mahdollista sijoittaa kuvaamaan useampaa asiaa. Aineiston pakottaminen ja pilkkominen luokkiin tekeekin sille ”väkivaltaa”, vaikka aineiston sisäisten suhteiden analysoimiseksi tämä menettely on tarpeellinen. Taulukko on seuraavalla sivulla.

Taulukko 2. Aineiston analyysirunko

Kategoria	Kuvaus	Esimerkki
Diagnoosi	Diagnoosin tekemiseen liittyvät viittaukset ja havainnot	"Kysyin puhelimesta jo kaikki" "Yleensä tietyt sairaudet on tiettyyn aikaan poikimisesta" Rektaalitutkimus Asiakkaan karjasilmä
Hoito	Eläimen hoitoon liittyvät viittaukset ja havainnot	Rokotukset Kalsium, magnesium "Penisilliiniä, penisilliiniä, penisilliiniä"
Eutanasia	Eutanasiaan liittyvät viittaukset ja havainnot	Hevosten lopettaminen, Kärsimyksen lopettaminen Luonnontieteiden kannattaja Oltava empaattinen Oltava varovainen – toinen diagnoosi
Asiakkaat	Asiakkaisiin liittyvät maininnat ja kuvaukset	Tuotantoeläinten omistaja "Samassa veneessä" Lemmikkien omistajat: enempi asiakkaan kuin eläimen hoitoa "Miellyttävät asiakkaat" "Suosikki tila" "Mukava mennä" "Hyvä asiakas – ottaa tietoa vastaan" "En hermostu" "Sisällä kiehu" "Juoppojen koirat"
Eläinlääkärin asiantuntemus	Omaa toimintaa arvioivat kuvaukset	"Tavan praktikko.. saa jopa verinäytteet siasta" "Luottamus sanomisiin" "Tätä haluan olla" "Ammatillinen itsetunto riittävä"
Kollegat ja muut toimijat	Kollegiaalisuus Eläinten suojelijat	"Hoitokäytännöt ei paljon vaihtelee" "Minkä linjan kukin ottaa" "Jälkimmäinen korjaa pisteet"
Ehkäisevä työ	Hoitosuunnitelmat	"ei repiä, saatikka hoitosuunnitelmien tekoon", "On muiden (toimijoiden) intressissä"
Muut ilmaukset	Eläinten kuvaukset (muut kuin 1., 2. ja 3.) "Jutustelut" muista aiheista	Autolla ajaminen Päivystykset Suhde kuntatyönantajaan

Lähes aina kun keskustelimme eläinlääkärin työstä, eläimistä ja niiden terveydestä tai sairauksista, puhe kääntyi tavalla tai toisella asiakkaaseen, eläimen omistajaan, tuohon tässä tutkimuksessa voimakkaasti "näkyvään näkymättömään". Asiakkaiden odotukset, eläinten kohtelu, asiakkaan palveleminen pitäen kuitenkin kiinni ammatin periaatteista ym. sekä lukuisat asiakkaisiin liittyvät maininnat tihkuvat läpi aineiston. Niinpä yhdeksi aineistoa kuvaavaksi nimittäjäksi tai piirteeksi olen nimenmynyt professionaalisen asiakaspalvelun. Se yhdistää pelkistetyistä havainnoista suurinta osaa. Sairauksien diagnoosi ja hoitaminen, eutanasia, asiantuntemus, kollegiaalisuus ja ehkäisevä työ eivät ole puhtaasti aineistosta nostettuja luokkia, vaan teoreettisten näkökulmien ja aineiston rinnakkain lukemisesta synnyttämiäni aineiston kategorisointeja. Näin ollen työssäni yhdistyy paikoin tiheä kuvaus runsaine aineistolainauksineen ja viitteineen sekä teoreettinen analyysi.

Asiakas ei tässä tutkimuksessa saa omaa "ääntään" kuuluville, mitä voi pitää tutkimuksen puutteena. Asiakas kyllä "kuuluu" tässä tutkimuksessa, mutta eläinlääkä-

rin tulkintojen läpi, sellaisena kuin eläinlääkäri heidät työnsä todellisuudessa kokee ja heitä tulkitsee.

Näillä analyyttisillä operaatioilla, kenttäpäiväkirjojen ja keskustelulitteraatioiden toistuvalla lukemisella ja jäsentelyllä miellekarttoihin ja yksityiskohtaisiin eläinlääkärien puheenvuorojen kuvauksiin, aineistosta muodostui helpommin hallittava kokonaisuus ja kokonaiskuvan muodostaminen aineistosta tuli mahdolliseksi. Aineiston teemoittelu ja pelkistäminen auttaa myös tarkentamaan tutkimustehtäviä (Hammar-Suutari 2009, 97 – 98).

4.3 HAVAINTOJEN YLEISTETTÄVYYS, LUOTETTAVUUS JA PÄTEVYYS

Tutkimuksen uskottavuuteen liittyvät määreet yleistettävyys, luotettavuus (reliabiliteetti) ja pätevyys (validiteetti) asettuvat eri tavoin tilastollisiin metodeihin ja laadullisiin menetelmiin nojaavissa tutkimuksissa. Tässä tutkimuksessa tilastollinen päättely ja yleistäminen eivät ole mahdollisia.

Työn tutkimiseen holistisena teoreettisena mallina tarjotun toimintateorian pohjalta tehdyissä tutkimuksissa ei näihin kysymyksiin näytetä kiinnitettävän paljon huomiota. Esimerkiksi Engeströmin ja Middletonin (1998) toimittaman teoksen ”Cognition and communication at work” indeksistä ei löydy lainkaan sellaisia tutkimusmetodiikkaan liittyviä käsitteitä kuin validiteetti tai reliabiliteetti. Poikkeuksen linjasta muodostaa Mäkitalon (2005, 341 –366) väitöskirja, jossa on laaja pohdinta käytetyn toimintateoreettisen tutkimusmetodologian validiteetista ja reliabiliteetista.

Uskottavan tutkimuksen määreisiin vaikuttavat myös käsitykset tieteen luonteesta. Hypoteettis-deduktiivisen tutkimuksen teon mallin näkökulmasta tilastollinen yleistäminen on aina tieteellisen tutkimuksen tavoite. Tätä pyrkimystä kaikki eivät pidä välttämättömänä kaikelle tieteelliselle tutkimukselle. Kuitenkin kaikki empiirinen tutkimus pyrkii luomaan kuvaa ja käsitystä todellisuudesta, niin tapaustutkimuskin. Yleistämisen logiikka tapaustutkimuksessa lähtee siitä, että yksittäinen empiirinen kuvaus liitetään johonkin yleiseen ilmiöön tai aihetta koskevaan teoreettiseen näkökulmaan. Jo ajatus tapauksesta pitää sisällään oletuksen siitä, että se on tapaus jostakin ilmiöstä ja että se ilmentää jotakin tutkimuskohteestaan. Tällöin ajatellaan, että tapauksesta voidaan tehdä analyyttisiä yleistyksiä ts. yleistää teoriaan. Tulosten vertaaminen aiempiin tutkimuksiin, mallintaminen, tyypittelemine ja tulosten arviointi tapaustutkimuksessa käytetyistä teoreettisista näkökulmista voivat toimia yleistämisen operaatioina. Jo laadullisen aineiston analyysin alkuvaiheeseen kuuluvaa havaintojen pelkistämistä voidaan pitää yleistävänä operaationa, koska siinä asiaa tai ilmiötä pyritään tarkastelemaan yleisemmällä tasolla. (Alasuutari 2011, 237; Laine, Bamberg & Jokinen 2008, 27; Peuhkuri 2008, 130 - 134; Silverman 2003, 13.)

Kun myöhemmin esimerkiksi analysoin eläinlääkäriin klinistä päättelyä, tarkoituksena ei ole osoittaa, että tällainen ilmiö esiintyy eläinlääkäriin työssä, vaan kuvata sitä miten se käytännön tilanteissa näyttää tapahtuvan ja verrata sitä klinisen päättelyn teoreettisiin kuvauksiin. Tällöin yleistetään johonkin teoreettiseen väitteeseen, kuten kokeellisessakin tutkimuksessa, eikä yleistäminen tapahdu johonkin po-

pulaatioon tai perusjoukkoon. Tapaustutkimus ei edusta ”otosta” ja siten tavoitteena on analyttinen yleistäminen. (Yin 2003, 10.)

Miten sitten yleinen heijastuu yksityisessä, kuten tapaustutkimus antaa olettaa? Yleisen löytäminen ja osoittaminen yksityisessä tapahtuu parhaiten siten, että yleisen ilmiön heijastumisesta havaitaan useita esimerkkejä. Todistelun vaikuttavuus riippuu siitä, miten todenperäisesti ja harhattomasti laadulliset havainnot kuvaavat sitä kokonaistodellisuutta, jota niiden pitäisi kuvata. (Eskola 1981, 95–96.)

Tarkastelen aineistoa metodisesti pääasiassa faktanäkökulmista. Faktanäkökulmasta aineisto, muistiinpanot ja eläinlääkäreiden kuvaukset edustavat informaatiota todellisuudesta. Ne toimivat minulle linssinä, jonka läpi katson todellisuutta. Näytenäkökulma aineistoon tarkoittaisi, että erittelyn kohteena olisi vain aineiston todellisuus, esimerkiksi se miten eläinlääkäri puheessaan jäsentää jotain ilmiötä. (Koskinen ym. 2005, 60 – 70.)

Fakta- ja näytenäkökulmaa en kuitenkaan erota jyrkästi toisistaan. Samaa aineistoa voidaan käyttää todistajanlausuntona tutkittavasta ilmiöstä ja toisessa kohdassa esimerkiksi haastateltavan erilaisina kielellisinä ja kulttuurisina puhe- tai jäsennostapoina. Esimerkiksi eläinlääkärien selostuksia asiakkaiden toiminnasta tai käyttäytymisestä pidän informaationa todellisuudesta, siitä mitä asiakkaiden kanssa tapahtuu. Toisaalta ne ovat eläinlääkärin tapoja jäsentää asiakkaitaan ja tulkita työtilanteita. Pelkkä faktanäkökulma olisikin aineiston vajaakäyttöä. Faktanäkökulmasta tutkimuksen onnistumisen kriteerinä on se, miten virheettömästi kohde onnistutaan kuvaamaan ja selittämään. Myös yleistämiseen liittyvät kysymykset ovat tästä näkökulmasta olennaisen tärkeitä. Näytenäkökulmasta tutkimuksen luotettavuudessa on kysymys tulkinnan rikkaudessa ja paljastavuudessa. (Alasuutari 1999, 112 – 113; Koskinen, ym. 2005, 71 -74.)

Tutkijan ilmaantumista työpaikalle tai muihin ihmisten elämän tilanteisiin pidetään aineiston luotettavuuden kannalta problemaattisena. Se voi aiheuttaa ”mittausvirhettä”, koska ihmiset joka tapauksessa reagoivat tutkijan läsnäoloon. Tämä voi toimia virhelähteenä siinä mielessä, että ihmiset voivat muuttaa käyttäytymistään, tietäessään olevansa tutkimuksen kohteena (Anttila 2006, 195). Minun on mahdotonta arvioida tapahtuiko näin ja jos, niin missä määrin ja millaisissa tilanteissa. Joissain tilanteissa eläinlääkäri kysyi, sopiiko minulle, että hän tekee matkat tiettyssä järjestyksessä tai sainko tutkimukseni kannalta tehdyksi tarpeellisia havaintoja. Kehotin häntä toimimaan niin kuin hän asialliseksi katsoo ja että minulle kelpaavat kaikki tilanteet – tutkimuksen takia ei tarvitse muuttaa mitään.

Läsnäolostani riippumatta eläinlääkäreiden täytyi tehdä työnsä, siis vastata puhelimeen, keskustella asiakkaiden kanssa, tehdä diagnooseja ja määritellä sopivia hoitoja, joten työn sisältöjen ja tehtävien kuvaamisen näkökulmasta käyttäytymistä ei ole voinut olennaisesti muuttaa ilman, että informanttien oma työ olisi kärsinyt tästä.

Myös asiakkaat hyväksyivät läsnäoloni, eikä minua kertaakaan esimerkiksi kielletty tulemasta eläinsuojaan seuraamaan eläimen tutkimista tai hoitoa, vaikka esimerkiksi eläinsuojelijoiden tekemät luvattomat tunkeutumiset tiloille ajoittuivat lähelle joitakin havainnointipäiviä. Eläinlääkäri esitteli minut eläinlääkärin työnkuvan tutkijana tai joskus leikillisesti ”kallon kutistajana”, joka selvittää eläinlääkärin ”kallon sisältöjä”. Nähdäkseni ihmiset käyttäytyivät tilanteen ”käsikirjoituksen” mukaan, eivätkä antaneet tutkijan häiritä eläimen hoitamista.

Asiakkaat soittivat puhelintunnin ulkopuolella ja ottivat karjasuojissa esille puhelimessa ennalta sopimattomia tapauksia ja eläinlääkäri reagoi niihin ja hoiti ne, ei varmastikaan siksi, että tutkija oli mukana, vaan tutkijasta riippumatta. Eläinlääkäri myös kieltäytyi esimerkiksi antamasta lääkettä näkemättä eläintä, mutta toisessa tilanteessa jousti tästä periaatteesta oman tilannearvionsa perusteella. Nämä havainnot ovat yhdenmukaisia eläinlääkäreiden työtään koskevien kertomusten ja selontekojen kanssa. Havainnot mielestäni perustelevat sitä, että läsnäolollani ei ollut ihmisten käyttäytymistä siinä määrin muuttavaa vaikutusta, että se merkittävästi vääristäisi eläinlääkäriin työstä tämän tutkimuksen perusteella muodostuvaa kuvaa.

Reliabiliteetilla ymmärretään päätymistä samoihin löydöksiin ja johtopäätöksiin, kun tutkimus toistetaan. Tämä edellyttää, että tutkittava ilmiö tai siihen yhteydessä olevat tekijät eivät muutu niin paljon, että löydökset ovat erilaisia. Yksi ennakkovaatimus on menettelytapojen dokumentointi, jotta tutkimus voidaan toistaa. Aineiston keräämisen ja analyysin kuvaamisessa olen selostanut tekemiäni ratkaisuja. Mutta laadullisen aineiston analysoinnin metodit eivät ole tilastollisten menetelmien tavoin niin standardoituja menettelytapoja, että ne voitaisiin täsmälleen samanlaisina toistaa.

Eläinlääkäriin työn seuraaminen ajallisesti pitkällä ajanjaksolla ja kahden tapausten käyttö toimi tutkimuksessa replikaationa. Tiedyt asiat toistuivat jokaisella havainnointikerralla, esimerkiksi työpäivän rakenne ja kulku säilyivät pienin variaatioin samanlaisina, anamneesit, diagnoosit ja hoidot noudattavat tiettyä käsikirjoitustaan kuten eläinlääkäriin kommunikaatio asiakkaiden kanssa. Nämä ovat myös tutkijasta riippumattomia tapahtumia.

Validiteetin ongelma eli se mittaako mittari sitä mitä sen on ajateltu mittaavan, syntyi psykologiaan psykologisen testauksen myötä. Testi on aina osa kokonaisuudesta, jota se pyrkii ymmärtämään ja ennustamaan ja testaaminen ei ole koskaan sama kuin aito elävä tilanne. Esimerkiksi fysiikassa mitataan ilmiötä itseään, ei jotakin osaa siitä. Empirismi lähtee kahdesta oletuksesta, jotka ovat relevantteja validiteetikysymyksen suhteen: kaiken tiedon on perustuttava aistein havaittavaan tai kokemuksessa annettuun ja hankitun tiedon on oltava tapahtumasta ”itsestään”, jota subjektiivisuus ei vääristä. Tapahtumia tai asioita ”itsessään” voi olla, mutta ”tietoa itsessään” ei, vaan tieto on olemassa vain sitä ymmärtävälle subjektille. Subjektiivisuutta ei lähtökohtaisesti voida poistaa ja kysymys kuuluukin, milloin inhimillinen subjekti ymmärtää asioiden tilan sellaisena kuin se todella on. Tällaista voidaan pitää validina tietona. Epäpätevää tietoa on puolestaan se, jos inhimillinen subjekti häiritsee asioiden tilaa subjektiivisuudellaan tai on liian vähän läsnä tai ei kiinnitä huomiota asioiden tilaan. (Giorgi 2002, 4-9.)

Osallistuvan havainnoinnin tuottamat havainnot eivät ole mittaustuloksia ja testipistemääriä, jotka edustavat todellista tilannetta itse tilanteen sijasta. Havaintoni ovat suoraan tilanteista, joita olen kielellisesti kuvannut tai ne ovat informanttien selontekoja ja kuvauksia niistä. Tällöin validiteetin käsite voidaan ymmärtää lähinnä sisäisen loogisuuden vaatimuksena (Koskinen ym. 2005, 256 – 257). Validiteettia tässä tutkimuksessa pyrin lisäämään kohteen yksityiskohtaisella ja monipuolisella kuvauksella. Lisäksi olen käyttänyt vastaajavalidointia (Silverman 2003, 235; Yin 2003, 35 - 36). Molemmat eläinlääkärit ovat saaneet käsikirjoituksen eri versioita luettavakseen ja kommentoitavakseen. Heidän kommenttinsa liittyivät joihinkin eläinlääke-

tieteellisten käsitteiden tarkennuksiin ja eläinten hallinnassa käytettävien välineiden nimityksiin. Itse eläinlääkärin toiminnan kuvauksiin heillä ei ollut korjaus- tai muutosehdotuksia.

Otan tähän yhden esimerkin eläinlääkärin työtä koskevista havainnoista. Tutkiessaan eläintä eläinlääkäri kuuntelee tätä stetoskoopilla. Silloin kuunteleminen palvelee diagnoosin tekoa. Kun diagnoosi on esimerkiksi poikimahalvaus, jota hoidetaan kalsium-infuusiolla, eläinlääkäri kuuntelee sydänääniä infuusion aikana seuratakseen eläimen pulssin hidastumista tai voimistumista. Tämä tapahtuu aina vastaavassa tilanteessa, koska kalsium on toksista sydänlihakselle ja se on hoitosuosituksen mukainen tapa toimia. (Pyörälä & Tiihonen 2005, 4.)

Kun kaksi eläinlääkärinä menettelee työssään näin ko. tilanteissa voidaan olettaa, että he toimivat hoitosuosituksen mukaan. Tähän ei tarvita tilastollisesti edustavaa otosta tutkittavia eläinlääkäreitä, jotta voitaisiin päätellä, että havainto pätee myös perusjoukkoon. Toiminta perustuu eläinlääketieteellisen tiedon soveltamiseen ja vakiintuneisiin hoitosuosituksiin. Näistä ei eläinlääkärillä selkeissä tapauksissa lie-
ne syytä poiketa.

Kun samankaltaiset tilanteet toistuvat havainnointipäivinä viiden vuoden ajan-
jaksolla, ei ole perusteltua olettaa, että kyse on vain noille päiville sattuneista tilan-
teista ja käyttäytymisestä. Perustuuhan eläinlääkärin tekemä diagnoosi sekä aistein
havaittavaan että kokemuksessa annettuun ja omassa subjektiivisuudessaan hän ym-
märtää eläimen tilan sellaisena kuin se on.

Sama periaate sopii muidenkin havaintojen yleistettävyyteen, reliabiliteettiin ja
validiteettiin; kliinistä päättelyä ja asiakkaita kuvaavat skriptiteoriat ja asiantunti-
juuden mallit, asiakkaiden tyypittely, asiakkaiden professionaalisen palvelun pyrki-
mys ja ammatillinen identiteetti toimivat yleisinä teoreettisina konstruktioina, joihin
havaintoja yleistetään tässä työssä. Luvussa viisi kuvaan eläinlääkärin työtä tehtyjen
havaintojen pohjalta ja asiakaspalvelun jännitteitä (tutkimustehtävä yksi). Luvussa
kuusi analysoin eläinlääkärin työtä kliinisenä päättelynä skriptiteorian valossa sekä
asiakasskriptien kietoutumista tähän prosessiin ja osana eläinlääkärin asiantunte-
musta (tutkimustehtävä kaksi).

5 Professionaalisen asiakaspalvelun jännitteet eläinlääkärin työssä

5.1 SAIRAUSTAPAUKSISTA KÄSIN ORGANISOITUVAT TEHTÄVÄT

Asiakaspalvelutehtävänsä eläinlääkäri aloittaa aamuisin puhelintunnilla vastaanotolla. Puhelut muodostivat ensimmäiset havainnot aloittaessani tutkimusaineiston keräämistä kesäkuussa 2006. Ensimmäisenä aamuna tapasin eläinlääkärin (*m*) vastaanottonsa ulkopuolella kello 7.50. Ensimmäisen potilas, hevonen, oli jo hoidettu ja asiakas lähdössä. Tervehdimme eläinlääkärin kanssa ja siirryimme eläinlääkärin vastaanottotiloihin. Puhelin soi samalla. Tähän eläinlääkäri ei vielä vastannut, mutta toiseen soittoon (klo 7.55) hän vastasi. Puhelu oli lyhyt. Eläinlääkärin lausumat puhelimeen olivat: *”Takajalka, nivel todennäköisesti (...) ⁵ aikaa, sovitaan kello 9.15 (...) kuulostaisi, että nivelrikko vanhalla koiralla (...) kipulääkitys tai nivelrikkolääkkeitä (...)”* (*Mm*)

Ensimmäisen aamun ensimmäinen tunti jatkui seuraavanlaisena: puhelin soi klo: 8.03 – 8.07 – 8.10 – 8.15 – 8.20 – 8.22 – 8.25 – 8.27 – 8.40 – 8.41 – 8.43 – 8.45 – 8.51 – 8.53 – 8.54 – 8.55 – 8.56 (matkapuhelin) – 8.56 (lankapuhelin) – 9.00 – 9.04 – 9.05. Tällaisena toistui havainnointipäivien aamun ensimmäinen tunti lähes viiden vuoden ajanjaksoilla, ilman havaittavia muutoksia. Puhelujen määrät toki varioivat. Eläinlääkärin arvion mukaan maanantaiaamut ovat vilkkaampia kuin muut viikonpäivät. Hiljaisin aamu sattui tammikuulle 2011, jolloin puhelin soi tunnin aikana vain kolme kertaa klo: 8.05 (matkapuhelin) – 8.05 (lankapuhelin), 8.40 (lankapuhelin) (*Mm*).

Puhelut ovat kestoltaan keskimäärin ottaen lyhyitä, yhdestä – kahteen minuuttia. Puhelut eläinlääkäri pyrkiikin omien sanojensa mukaan pitämään lyhyinä, *”jotta mahdollisimman moni asiakas pääsee läpi”*. (*Mm/Km*)⁶ Toisaalta jotkin puhelut voivat kestää pitkäänkin (8 minuuttia) eivätkä ne aina fokusoidu vain eläimen diagnoosiin ja hoidon kannalta välttämättömään aihepiiriin, vaan niissä voidaan keskustella muista asioista (*Mn*).

Puhelujen välissä eläinlääkäri kirjoittaa, tulostaa ja asettelee kirjekuoriin laskuja lähetettäväksi asiakkaille, jos laskua ei jostain syystä ole kirjoitettu jo tilakäynnillä. Tai sitten hän lukee sähköposteja, etsii tietoa Internetistä, tekee raportteja aluehallintovi-

⁵ (...) tarkoittaa, että eläinlääkäri kuuntelee puhelimesta

⁶ M viittaa muistiinpanoihin, K litteroituihin keskusteluihin, pieni n naiseläinlääkäriin ja pieni m mieseläinlääkäriin

ranomaiselle ja soittaa apteekkiin reseptimääräyksiä tapauksissa, joissa asiakkaan on helpompi hakea lääkkeitä sieltä. Puhelintunnin jälkeen eläinlääkärin työpäivä jatkuu tunnista – puoleentoista kestäväällä vastaanotolla, jolloin hän ottaa vastaan lemmikkejä ja oman harrastuneisuutensa mukaan hevosia. Vastaanotolla hän hoitaa eläinten hampaista, rokottaa, kastroi, tutkii onko eläin kantava, diagnosoi hevosten jalkaongelmia jne. Kännykkä soi usein myös puhelintunnin päätyttyä ja vastaanottotunnin jo alettua.

Toisella eläinlääkäriellä puhelintunnin ja vastaanoton välinen raja oli selkeä. Asiakkaita tuli harvoin ennen kello yhdeksää. Toisella eläinlääkäriellä aamuvastaanotto ja puhelintunti olivat päällekkäisiä. Kun saavuin ensimmäisen kerran hänen vastaanottotiloihinsa, hän puhui puhelimesta ja asiakas koiran kanssa oli odottamassa (kello 8.27). Asiakkaat tulivat ilman ajanvarausta. Hän on yrittänyt muuttaa käytäntöä sanomalla asiasta asiakkaille ja siitä oli ollut paikallislehdessä juttukin, mutta seitsemään vuoteen käytännön muuttaminen ei ole onnistunut. Käytäntö oli perua edeltäjältä, joka oli työskennellyt kunnassa 30 vuotta ja hänestä tuntui, ettei niitä perinteitä haluta muuttaa ja asiakkaat olivat asian myös suoraan ilmaisseet:

”ku tänne tuli töihin aikanaan niin kyllähän se niinku lause, että täällä on aina tehty näin niin se kaiku monta kuukautta... se on kyllä kunnassa ku kunnassa et mihin totutaan” (Kn)

Molemmilla eläinlääkäreillä asiakkaiden määrä vastaanotoilla luonnollisesti vaihteli, mutta se, että toinen heistä koki aamuvastaanotot joskus *”ihan kaoottisina”* (Kn), syntyi mielestäni juuri ilman ajanvarausta tulevista asiakkaista. Eläinlääkärin on huolehdittava siitä, että tästä huolimatta hän joutuu ajoissa vastaanottoa seuraaville sairaskäynneille, *”matkoille”*. Silloin kun aamuvastaanotto on kaoottinen, se tuntuu *”ikävimmältä”* osalta työpäivää ja vastaanotolta sairaskäynneille *”pääseminen”* saa tuntemaan, *”että pahin on ohi.”* (Kn)

Matkat suuntautuvat pääasiassa karjatiloihin, hevosalleille ja sikaloihin. Lähtiessään vastaanotolta matkoille eläinlääkäriellä on suunnitelma tulevan työpäivän kulusta. Tiloilla käynnin järjestyksen hän voi merkata paperilapulle tai se on yksinkertaisesti muistissa. (MnMm).

Seuraava vastaus kysymykseeni siitä mitä tänään on odotettavissa pitää sisällään tyypillisen eläinlääkärin työpäivän matkojen sisältämät tapaukset (niiden puhelin-diagnoosit) ja myös tilakäyntien arvioidun keskimääräisen määrän (seitsemän käyntiä) ja myös iltavastaanoton:

”Tässä käyvään ensin yks halavaus ja sitte taijetaan käyvä yks utaretulehus tai kohtutulehus hoitamassa ja sitte vähän kurkataan hevosen jalakaan varsalla mikä siinä on vikana ja sitte yhelle tilalle mennään tekemään steriliteettitutkimuksia ja tiineystarkastuksia ja sitten sen jälkekeen mietitään, että tehäänkö jotakii muuta. Tarjolla ois hevosen hampaiden raspausta tai lehmiin sarven katkomista ja sitte viijeltä mulle tulee tännään potilaita, että siihen mennessä pitäis olla kotona.” (Km)

Lainauksesta näkyy, että eläinlääkäri tietää varsin tarkkaan millaisia hoidettavia tapauksia on odotettavissa ja mitä hän päivän mittaan joutuu tekemään. Siitä käy myös ilmi, että kiireettömämpien tapausten osalta eläinlääkäriellä on väljyyttä valita

ja toimia oman halun mukaan. Hän voi joko hoitaa ne samana päivänä tai siirtää tilanteen mukaan toiseen päivään. Ilta vastaanottoa hän ”harrastaa” pitääkseen yllä leikkaustaitojaan. (Km/Kn).

Karjatilat ovat pääasiassa perheiden omistamia maito- ja sikatiloja sekä hevostalleja. Keskimääräinen matkojen määrä Suomessa on noin sata kunnan eläinlääkärinä kohden kuukaudessa (Km). Tilalta tilalle ajaminen edustaa eläinlääkärille ”*tradition jatkumista, ambulatorista praktiikkaa*”, mikä myös voi olla yksi syy siihen, että hän on valinnut ”*tämän homman*”. (Kn)

Karjatilalle saavuttaessa eläinlääkärinä vastaanottamassa on isäntä tai emäntä tai molemmat, isoimmilla tiloilla vastaanottaja voi olla myös tilan työntekijä. Kohdattaessa eläinlääkärinä ei kätelee (Mm/Mn). Tämän arkipäivän tavallisesta käyttäytymisnormista poikkeavan tavan hän on omaksunut tutun humanilääkärin kerrottua, että käteleminen on tehokkain tapa levittää tarttuvia tauteja (Mm). Isännän tai emännän kanssa vaihdetaan muutama yleisluontoinen kommentti säästä tai jostakin muusta ajankohtaisesta aiheesta.

Ennen karjasuojaan menoa eläinlääkärinä vetää ylle haalarit ja kumisaappaat, jotka lähes poikkeuksetta on järjestetty tilan puolesta (ks. kuva 1). Tapauksissa, joissa varusteita ei tilan puolesta ole, eläinlääkärinä käyttää omia haalareitaan ja kumisaappaitaan. Lisäksi käytössä voi olla myös muoviset kertakäyttöiset kengänsuojat, mutta näiden käytön suhteen käytäntö vaihteli eläinlääkärien välillä. Suojavaatetuksen pukeminen on tullut työhön mukaan tarttuvien tautien ehkäisemisen myötä, mikä onkin eläinlääkärin kommentin mukaan muuttanut työn luonnetta: ”*Ennen työ oli autolla ajaa, nyt se on autolla ajaa ja vaatteiden vaihtoa*”. (Mm/Mn)



Kuva 1. ”Vaatteiden vaihtoa ja autolla ajaa” – saappaiden vaihto

Työhön sisältyy auton ajamisen ja vaatteiden vaihdon välissä monenlaisia muita työn tavoitteita palvelevia tekoja. Perillä eläinsuojassa eläinlääkäri tutkii eläimen tarkastellen sen yleisilmettä, liikehtimistä ja jalkojen/ruumiin asentoa, tunnustelee esimerkiksi eläimen jalkojen tai turvan lämpöä, mittaa kuumetta, kuuntelee stetoskoopilla, ottaa maitonäytteen, tekee rektaalitutkimuksen käsin (kuva 2). Rektaalitutkimus toistuu steriliteetti- ja tiineystarkastuksissa kymmeniä kertoja päivässä. Ultraäänilaitetta eläinlääkäri käyttää harkintansa mukaan. Siihen vaikuttaa laitteen käytöstä saavutettava ajallinen hyöty, onko kyseessä lehmä vai hevonen ja sekin, että laitteen käytöstä pitäisi periä jokin korvaus. (*Mn/Mm/Kn/Km*)



Kuva 2. Rektaalitutkimus käsin

Hevosen nivelten vaurioitumisen arviointi tehdään taivutuskokeella (kuva 3, seuraava sivu). Hevosen hampaiden raspaus on rutiinitoimi eläinlääkärin työssä (kuva 4 seuraava sivu). Raspauksella poistetaan mm. epätasaisen kulumisen seurauksena hevosen hampaisiin muodostuvia piikkejä. Kaikki eläinten tutkimus- ja hoitotoimenpiteet edellyttävät hyvää eläinten käsittelytaitoa ja niiden reaktioiden ja liikkeiden ennakointia. Eläinten käsittelyyn tutkimuksissa ja hoidoissa vaikuttavat myös karjasuojat ja niiden rakenteelliset ratkaisut (ks. seuraava luku 5.2.)



Kuva 3. Taivutuskoe. Kokeella todetaan mahdolliset niveltvauriot.



Kuva 4. Hevosen hampaiden raspaus

Toimenpiteiden tarkoitus on yleensä varmistaa puhelindiagnoosi ja määritellä tarvittava hoito. Toisinaan matkoihin voi sisältyä myös lemmikkieläimen hoitamista asiakkaan kotona, syksyisin hirvenlihan tarkastuksia lahtituvilla ja vaikkapa vain terveen "hevosen taputtelua" asiakkaan rauhoittamiseksi. (Mm/Mn/Kn)

Puhelintunti on tarkoitettu aikojen varaamiseen. Sen ulkopuolella soittavat asiakkaat ovatkin *"kaikkein ärsyttävimpiä"*, koska he sotkevat suunniteltua aikataulua, työpäivän rytmiä ja voivat venyttää työpäivää ylitöiden puolelle (Km/Kn). Toki äkillisissä sairastapauksissa soittaminen puhelinajan ulkopuolella on ymmärrettävää, mutta *"Varsinnii jos ne on semmosia tilanteita, nehän on ymmärrettäviä, että jos oikeesti tulee se äkillinen tilanne kesken päivän, mutta jos ne ois pystyny soittamaan silloin aamulla, niin.."* (Kn/Km)

Asiakkaat eivät oman hätänsä tai tarpeensa keskellä tule ajatelleeksi asiaa eläinlääkäriin työn aikataulujen kannalta. Kun eläinlääkäri on saapunut tilalle sillä oletuksella, että töitä on tietty määrä, sotkevat uudet esille otettavat tapaukset aikataulua ja herättävät joskus eläinlääkärissä voimakkaita emootioita:

"Tässä just kohta ajetaan ohi yks tila,(...), niin muistan kun tuntu, että sisällä kiehuu, aina uusia hommia sanoivat, sellaisia, joita ei ollut sovittu puhelimesta vielä ja olikohan siinä jokin vedinpolkema, jota piti ommella (...) ja tota minä yritin siinä..." (Km)

Kun asiakas ottaa esille uusia tapauksia karjan joukosta samaan aikaan, kun eläinlääkäri tutkii potilasta, sotkee se paitsi aikatauluja myös eläinlääkäriin keskittymistä eläimen hoitoon. Tilanteiden aiheuttama hankaluus on enemmänkin *"henkistä"* laatua ja vaatii asennoitumista siihen, että tilanteet voivat muuttua. (Km/Kn) Inhottavimmalta nämä tuntuvat tilanteissa, joissa on ollut jo paljon töitä ja eläinlääkäri kuvittelee, että

"jossakin vaiheessa pääsee kottiin ja sitten se muuttuu se tilanne totaalisesti, mutta se vuan ärsyttää hirveesti, että ei kai siinä muuta hankaluutta." (Km)

Eläinlääkäriin mielestä tällaiset asiakkaat eivät kunnioita sitä, että eläinlääkäriin täytyy jossakin vaiheessa tehdä työt. Nämä soittavat *"pitkin päivää"*, kun eläinlääkäri on lehmän luona, poi'ittamassa lehmää ja samaan aikaan huolissaan siitä, että toivottavasti kukaan ei soita sillä välin:

"sit mä meen puhelimeen sit soitan sinne kun se on jättäny viestin, niin minkä ikäisenä kissan voi leikata?" (Kn)

Asiakkaiden aiheuttama ärsytys ei siis niinkään liity näiden persoonallisiin ominaisuuksiin kuin siihen, että asiakkaan huoli eläimestä sattuu väärään aikaan suhteessa eläinlääkäriin työn rytmiin tai sitten suhteessa vakavampiin tapauksiin. Tässä yhteydessä kuvaan vielä yhden episodin, jossa ärsyttävyydestään huolimatta "väärään aikaan" tuleva puhelu saa eläinlääkäriin toimimaan asiakkaan haluamalla tavalla. Asiakas soitti eläinlääkärille autoon noin tunti puhelinajan päättymisen jälkeen, jolloin olimme lähteneet vastaanotolta ajamaan tilakäynnille:

"Soitit huonoon aikaan"

(...) "Oon matkalla"

(...) "Olen ottanut raa'an linjan näiden kanssa, jotka soittaa liian myöhään, menee koko päivä sekasin"

(...) Ootteko kuumetta mitannu? (...)

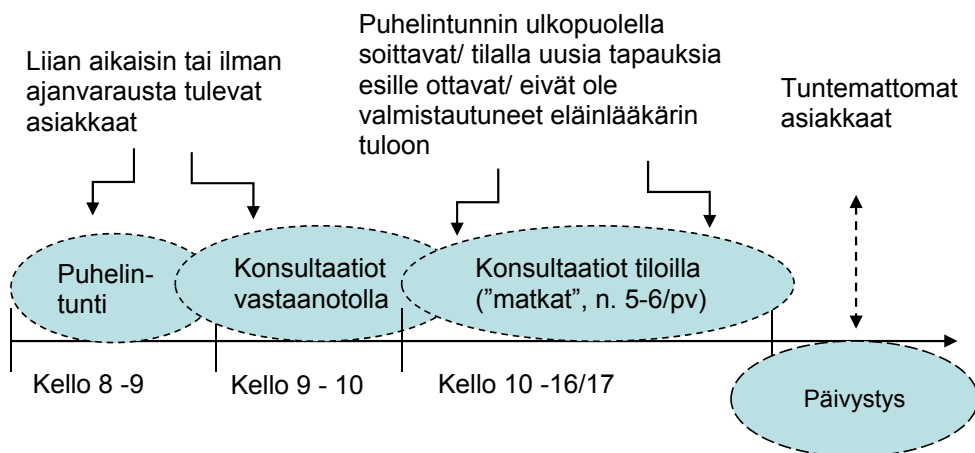
"Onko se toinen vasikka kuollu?" (...)

Mikä sillä oli? (...) "Onpa kumma juttu" (...)

"Ehkä opit seuraavan kerran soitat yheksään menessä." (Mn)

Puhelussa eläinlääkäri yrittää aluksi vetää tiukkaa linjaa ja kehottaa asiakasta soittamaan puhelintunnin aikana. Kuitenkin eläinlääkäriin mielenkiinto tapaukseen on jo herännyt. Huolimatta omaksumastaan "raa'asta linjasta" hän soittaa heti edellisen puhelun jälkeen toiselle asiakkaalle ja vaihtaa tämän kanssa puhelintunnilla sovitun ajan. Selityksenä tälle asiakkaalle on, että "väliin tuli kiireinen asiakas". Myöhässä soittanut asiakas oli selittänyt omaa menettelyään "mä oon tämmönen hidas" luonnehdinnalla. (Mn)

Sekapraktikon tavallinen työpäivä voidaankin jakaa ajallisesti kolmeen, päivystysvuorossa neljään sekvenssiin, samoin silloin kun eläinlääkäri pitää iltavastaanottoa (kuvio 6). Kuviossa on myös mainittu päivän normaalia kulkua tai työrauhaa mahdollisesti häiritseviä tekijöitä. (Mn/Mm/Kn/Km) Työpäivän sekvenssien ajalliset rajat ovat joustavia. Tätä kuvastavat ellipsien katkoviivat.



Kuvio 6. Eläinlääkäriin työpäivän sekvenssit ja sitä mahdollisesti häiritsevät tekijät

* Päivystysfrekvenssi riippuu kuntien ja eläinlääkärien määrästä päivystysalueella

Iltaisin eläinlääkäri saattaa tehdä (lemmikkien) leikkauksia pitääkseen leikkaustaitojaan yllä (esim. kerran viikossa)

Työpäivän lähestyessä loppuaan eläinlääkärille tulevat puhelut ohjautuvat päivystäjälle. Jos asiakas huomaa esimerkiksi lehmän halvauksen aamulla kello 6.30, hänen on soitettava päivystäjälle eikä odotettava oman lääkärin työvuoron alkua, sillä tämä ei todennäköisesti pääse lähtemään. Eläinlääkäri toteaa, että asiakkaat ovat tämän hyvin oppineet, muutama vuosi aikaisemmin he olisivat odottaneet, että voivat soittaa omalle eläinlääkärille. Mikäli matkoja tulee vaikka seitsemän aikaan kaksi eri puolille päivystysaluetta, päivystäjä soittaa kollegan siviilinumeroon ja tämä ottaa toisen matkan ennen kello kahdeksaa. (Mm 14.6.2010)

5.2 ELÄINLÄÄKÄRIN TYÖN FYYSISET PUITTEET - ELÄINSUOJAT JA VASTAANOTTO

Karjasuojat – navetat, sikalat ja hevostallit – ovat sekapraktikon työtiloja oman vastaanoton lisäksi. Suurimman osan työtehtävistään eläinlääkäri suorittaa niissä. Hevostalleilla on yleensä varattu tilava paikka, johon hevonen voidaan asettaa ja kiinnittää riimusta tutkimisen ja hoidon ajaksi. Mikäli tehdään taivutuskoe hevosen nivelten kunnon arvioimiseksi tai rasituskoehengitystie- tai sydänsairauksien löytämiseksi, tarvitaan ulkona tilaa, missä hevonen voi juosta tai ravata. Toimenpiteitä voi joutua tekemään myös ulkona säästä riippumatta. Kerran eläinlääkäri leikkasi hevosen jalassa olevan vamman reilun 20 asteen pakkasessa. (Mm)

Tilalle saavuttaessa eläinlääkäri yleensä tietää mistä ovesta mennään sisälle, mistä suojavaatteet löytyvät ja onko tilalla tarjolla kumisaappaat vai tarvitaanko eläinlääkärin omia saappaita. Uusimmissa navetoissa tilat vaatetuksen vaihtamiseen ovat asianmukaisen tilavat ja vesipistein varustellut käsien ja saappaiden pesemistä varten. Myös eläinlääkärin kannettavalle tietokoneelle löytyy parhaimmillaan pöytä, jonne laskea se ja työskentely on ergonomista, huonoimmillaan sen joutuu sijoittamaan maitosäiliön päälle tai jollekin muulle epätasaiselle alustalle. (Mn/Mm)

Perinteiset pienet parsinavetat ovat eläinlääkärin työn konkreettisten tehtävien toteuttamisen kannalta helpompia kuin uudet pihatto- ja/tai robottinavetat, vaikka ne karjan hyvinvoinnin kannalta voivat olla parsinavettoja parempia. Parsinavetoissa eläimet ovat kiinni parsissaan, jolloin niiden tutkiminen on helpompaa. Navetoissa, joissa eläimet pääsevät liikkumaan vapaasti, niiden liikkuminen vaikeuttaa tutkimista ja hoitamista. Esimerkiksi isoissa pihattonavetoissa tiineystarkastuksia voidaan tehdä useammalle lehmälle ja näiden etsiminen ja erottaminen muiden lehmien joukosta voi olla hankalaa, vaikka omistajakin on apuna etsimässä. Ultraäänilaitteen käyttö on tällaisissa navetoissa vaikeaa. Sairaille lehmille voi navetassa olla erikseen sairaskarsina, jolloin sen tutkiminen ja hoito tapahtuvat jouheammin. (Mn/Mm)

Ihannenavettana eläinlääkäri (Km) pitää uutta robottinavetta, jonka omistajat ovat motivoituneita työntekoon ja pitävät paikat siisteinä. Jos hän itse ryhtyisi maidontuottajaksi, hän rakentaisi robottinavetan, koska se vapauttaisi lypsyruutiinista tilanteiden tarkkailuun navetassa.

Paitsi, että eläinsuojat ovat eläinlääkärin työtiloja, ne ovat tiloja, joiden kuntoa eläinlääkäri joutuu arvioimaan eläimen hyvinvoinnin kannalta. Pihattonavetassa eläimet käyvät syömässä ”kioskeista”, jolloin ruokinta parsinavettaan verrattuna on

parempi. Vapaasti liikkuvat eläimet pystyvät näyttämään kiimaoireet paremmin, jolloin omistaja voi havaita ne helpommin, jolloin kiimahoidot ja siemennykset voidaan tehdä oikea-aikaisesti. Eläinlääkärin arvion mukaan lehmien hedelmällisyystilanne on myös pihatoissa parempi kuin parsinavetoissa. (Kn)

Karjasuojien rakenteellisilla ratkaisuilla on välittömiä ja välillisiä vaikutuksia eläinlääkärin päivittäiseen työhön. Myös omistajan toimenpiteillä ja valmistautumisella eläinlääkärin tilalle tuloon on vaikutuksensa eläinlääkärin töiden sujuvuuteen ja aikatauluissa pysymiseen. Jos hoidettavat ja tutkittavat eläimet on etukäteen eroteltu erottelutiloihin ja laitettu kiinni, säästyy niin asiakkaan kuin eläinlääkärin aikaa. Kuvassa 4 valmistaudutaan vasikoiden nupoutukseen. Vasikat oli valmiiksi eroteltu tilaan, jossa ne saatiin kiinni ja helposti merkkivärillä merkatuksi. Tällä tilalla eläinlääkärin ”odotukset ylittyi”, työ sujui nopeasti ja juohevasti (Mm).

Mikäli erottelutiloja ei ole, tutkittavien tai hoidettavien eläinten merkitseminen merkkivärillä palvelee eläinlääkärin työn nopeuttamista. Jos eläinlääkärin odotetaan käyntinsä aikana tekevän useampia työtehtäviä, omistaja voi laatia etukäteen listan töistä ja näyttää sen eläinlääkärille, jotta tämä voi arvioida missä järjestyksessä tehtävät on optimaalisinta tehdä. (Kn/Km)



Kuva 5. Nupoutuksen valmistelua (vasikoiden nukutus ja kipulääkitys)

Eläinlääkärin vastaanotolle tuodaan yleensä pieneläimiä. Vastaanotto koostuu toimistosta kirjoituspöytineen ja tietokoneineen sekä pienestä ammattikirjallisuutta sisältävästä kirjahyllystä. Hoitotiloissa on pieni leikkauspöytä, eläimen tutkimiseen

tarvittavaa välineistöä ja leikkausvälineitä. Varustuksen tasoa kunnallisen eläinlääkärin vastaanotolla ei ole virallisesti määritelty ja riippuukin eläinlääkäristä miten hän vastaanottoaan varustaa. Yksityisillä klinikoilla varustelutaso sallii pitemmälle menevät ja vaikeammat hoidot. Eläinsuojilla ja niissä tehdyillä rakenneratkaisuilla on siis välillisiä ja välittömiä vaikutuksia eläinlääkärin työhön ja työoloihin.

Toiselle eläinlääkäreistä kunta oli ostanut ennen tämän tutkimuksen aineiston keruun alkua ultraäänilaitteen, toisella se oli jo olemassa. Ennen sitä eläinlääkäri oli pärjännyt *”ihan hyvin”* ilman ultraäänilaitetta. Laite on eläinlääkärin arvion mukaan vähän lisännyt työtä, kuten koirien tiineystarkastuksia. (Kn) Ongelmalliseksi hän kokee ihmisten *”kauhean suuret odotukset”* sen suhteen mitä sekapraktikko eläinlääkäri pystyy tekemään vastaanotollaan. (Km/Kn)

5.3 PALVELUJEN LOGISTIIKKA

Kunnallinen eläinlääkäri tekee päivittäistä työtään pääasiassa kotikunnassaan. Yksittäisiä asiakkaita voi olla naapurikunnastakin joko vakituisina asiakkaina tai satunnaisina. Päivystysvuoroissa kunnan rajat ylitetään ja silloin eläinlääkäri työskentelee tuntemattomampien asiakkaiden kanssa ja myös kollegan alueella. Eläinlääkäri tuntee oman kunnan asiakkaista ainakin tuotantoeläinten omistajat. Siitä huolimatta 20 vuoden aikana täysin uusikin asiakas omalta alueelta voi ilmaantua, tila jolla eläinlääkäri ei tuona aikana ole käynyt (Mm).

Eläinlääkärin arvion mukaan tilakäyntien määrä päivää kohden on vähentynyt vuosien myötä. Aloittaessaan uraansa hän oli ehtinyt tehdä päivässä 18 matkaa. Ensimmäisenä havainnointipäivänä teimme 10 matkaa ja päivän ensimmäinen - ja ainut - kahvitauko pidettiin kello 15.10. Tyylin työskennellä ilman taukoja hän kertoi omaksuneensa ollessaan harjoittelemassa kunnan eläinlääkärin mukana. (Mm)

Matkojen väheneminen johtuu tilojen lukumäärän vähentymisestä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että eläinlääkäri ehtii työpäivän aikana käydä pienemmällä määrällä tiloja, mutta joutuu päivän aikana ajamaan autoa pitempiä matkoja kuin aikaisemmin. Joskus matkat voivat suuntautua kunnan *”äärimmäisiin nurkkiin”*, jolloin ajoreitin optimointi voi olla hankalaa. (Km/Kn)

Reittisuunnitelmat voivat muuttua kiireellisempien sairastapausten vuoksi tai siksi, että jollekin tilalle on tullut toinen eläinten hyvinvoinnista huolehtiva ammattilainen, jonka tehtävien hoitoon tarvitaan eläinlääkärin apua:

”Reittisuunnitelma muuttu sen verran, että käyväänii tässä matkalla samassa paikassa, missä piti käyvä sitä hevosen jalakaa kahtomassa. On kengittäjä ja siellä tarvii rauhotusta se kengitettävä hevonen niin käyvään nyt siinä”. (Km)

Eläinlääkäreiden päivystysalueita on viime vuosien aikana laajennettu. Pyrkimyksenä on ollut, että päivystysvuoroja eläinlääkäriä kohden tulee harvemmin. Tavoitteena on vähentää päivystysten aiheuttamaa työn rasittavuutta. Toisella eläinlääkärillä päivystysalueen laajeneminen oli tuonut yhden illan enemmän töitä kuukaudessa, toisella päivystykset olivat olleet joka kolmas viikonloppu ja nyt enää joka viides viikonloppu. (Mn/Mm)

Toisaalta suuremmat alueet lisäävät autolla ajamista ja tuntemattomia asiakkaita. Laskin molempien eläinlääkärien peruskuntien ja päivystysalueen kuntien todellisen pinta-alan perusteella, että päivystysvuorossa potentiaalisen työskentelyalueen pinta-ala toisella eläinlääkäriellä nelinkertaistuu ja toisella se kasvaa 4.5-kertaiseksi. Päivystysvuorossa tilakäynnit osuvat luonnollisesti myös oman peruskunnan alueen ulkopuolelle ja joskus siellä vielä ääripäihin aluetta, jolloin ajokilometrejä viikonlopun päivystyksessä voi kertyä hyvinkin runsaasti, esimerkiksi 900 km tai 1260 km. Kilometrien määrä on peräisin eläinlääkäriin auton ajotietokoneesta. (Mn) Eläinlääkäreiden terveys- ja työoloselvityksen mukaan 2000-luvun alussa kunnaneläinlääkäreille ajoa kertyi eläinlääkäriryhmistä eniten, keskimäärin 31800 km vuodessa, kun muille eläinlääkäreillä keskiarvo oli 10000 km vähemmän (Reijula ym. 2001, 615).

Päivystykset ovat eläinlääkärille velvollisuus, joka on täytettävä. Mutta velvollisuuden täyttämistä helpottaa se, että *”siitähän tulee kyllä aika hyvin tuloja, että tässä vaiheessa elämää”* sopii päivystää. (Kn) Edellä kuvasin sitä, kuinka päivystysalueiden laajentaminen on vähentänyt päivystysvuoroja, mutta lisännyt ajamisen määrää. Ei siis olekaan ihme, että ajamisesta, joka ei ole eläinlääkäriin varsinaista työtä, mutta välttämätön ehto työn toteuttamisessa, voi muodostua työn rasittavuutta ja turvallisuusriskiä lisäävä tekijä:

”(...) kyllä mä koen, ett se ajaminen (...), se on kaikkein rasittavinta. Kyllä, kaikkein rasittavinta. Mä en tykkää siitä, mä en tykkää siitä ihan oikeesti, että ett vaikka, mulla oli syksyllä yks päivystys, että joka ikinen yö oli matka. Sillon kolmantena maanantain ja sunnuntain välisenä yönä - ihan oikeesti - rupes tökkimään se ajaminen. Ett tuli semmonen olo, että onkohan tämä enää ihan turvallista.” (Kn)

Joskus päivystysvuoroissa eläinlääkäriin perheen jäsenet (Km/Kn) voivat toimia autonkuljettajina ja siten helpottaa ajamisen aiheuttamaa räsitystä. Jossakin vaiheessa aineiston keruuta toinen eläinlääkäri otti esille ajatuksen vaihtaa kunnalliselta yksityiseksi eläinlääkäriksi. Hän mainitsi, että tällainen ajatus tulee mieleen viisi kertaa kuukaudessa. Ottaessani asian myöhemmin puheeksi hän totesi, että *”varmaan useimminkin, joka päivystysilta”*. (Kn)

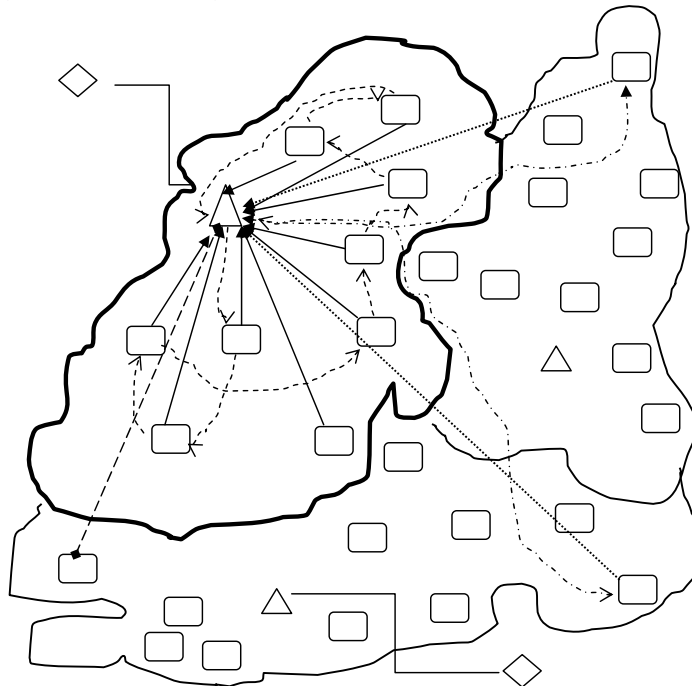
Matkapuhelinten yleistyminen on tuonut joustoa eläinlääkäriin työpäivän koordinointiin ja logistiikkaan. Eläinlääkäri voi matkalta soittaa asiakkaalle *”lähestymissoiton”* ja ilmoittaa tarkemman saapumisaajan tai muuttaa sovittuja aikoja. Tällöin asiakas vapautuu tekemään muutakin kuin odottamaan eläinlääkäriin saapumista tietyllä arvioidulla aikavälillä. (Mm/Mn)

”tuota tosi monet asiakkaat pyytää varsinnii näin kesäaikana, että mihin aikaan tulet, jo aamulla kyssyyvät ja eihän sitä voi sannoo ja jos erehtyy sanomaan ja mennöö pieleen niin paljo yksinkertaisempi on se, että puolta tuntia tai tuntia ennen soittaa sinne tilalle, niin ei ihan tarte olla valamiuessa.” (Km)

Maaseudulla työskentelevän sekapraktikko-eläinlääkäriin työn ambulatorinen luonne ja organisoituminen sairaustapauksista käsin tekevät työstä pelastustyöntekijämäistä, kuten palomiehillä ja ensihoitajilla. Hälytysajoneuvo-oikeutta eläin-









lääkäreille ei kuitenkaan ole myönnetty, mikä tekee matkoista tiloille vähemmän dramaattisen tuntuista. (Mankkinen 2011; *Mm*)

Kuviossa 7 olevan kartan avulla kuvaan eläinlääkärin päivittäisiä ajoreittejä ja sitä kuinka maantieteellinen konteksti vaikuttaa eläinlääkärin työn organisointiin, kollegasuhteisiin ja ratkaisuihin, joita eläinlääkäri työssään joutuu tekemään. Vasemmalla oleva tummemmalla ääriviivalla piirretty kuvio edustaa eläinlääkärin kotikuntaa ja kulmistaan pyöristetyt neliöt karja- ja sikatiloja ja/tai hevostalleja. Kaksi ohuemmalta ääriviivalla piirrettyä aluetta kuvaavat naapurikunta ja päivystysaluetta. Kartta on kuvitteellinen eikä se edusta kummankaan kuvatun eläinlääkärin työkuntaa tai päivystysalueen kuntia reaalisina maantieteellisinä kuntina, eikä tilojen lukumääriä tai sijainteja. Merkkien selitykset ovat kuvion alapuolella.



Kuvio 7. Kunta ja päivystysalue eläinlääkärin toimintamaisemassa

Merkkien selitykset

-  Eläinlääkärin vastaanotto
-  Maatilat ja hevostallit
-  Puhelut eläinlääkärille
-  Eläinlääkärin mahdollinen ajoreitti työpäivän aikana
-  Eläinlääkärin mahdollinen ajoreitti päivystyksen aikana
-  Vakituinen asiakas naapurikunnan (kollegan) alueella
-  Pieneläin- tai hevosklinikka
-  Tilanteen mukaan pieneläin tai hevonen ohjataan klinikalle

Matkapuhelintenkäyttö on tehnyt autosta myös liikkuvan toimiston. Eläinlääkäri on kontaktissa asiakkaisiin suuren osan autolla ajamiseen kuluva ajasta. Asiakkaiden puheluihin vastaamisen ja asiakkaille soittamisen lisäksi eläinlääkäri soittaa ajon aikana esimerkiksi apteekkiin lääkemääräyksiä. Jos asiakkaalle tarvitaan varata aika, eläinlääkäri voi pyytää tätä soittamaan uudelleen puhelintunnin aikana tai jos hänellä on kalenteri autossa mukana, eläinlääkäri pysäyttää auton merkatakseen ajan kalenteriinsa. (*Mm/Mn*). Toimivat puhelin ja auto ovatkin eläinlääkäriin työn arjen sujuvuuden kannalta välttämättömät välineet. (*Km/Kn*)

Olen nyt kuvannut eläinlääkäriin töiden organisoitumista sairaustapauksista käsin, työssä toistuvia tehtäviä sekä työn fyysistä ja maantieteellistä kontekstia. Kuvauksen tarkoitus on ollut antaa lukijalle konkreettinen ja suhteellisen kattava kuvaus siitä, mitä eläinlääkäri ulkoisesti havainnoiden ”tekee” ja millaisten kontekstuaalisten ehtojen puitteissa. Kuvaus ei ole kuitenkaan vielä vastannut siihen millaisia ovat professionaalisen asiakaspalvelun jännitteet eläinlääkäriin välittäjän roolissa eläinten ja ihmisten maailman välillä? Tosin viitteitä asiasta on jo saatu: asiakkaiden ja eläinlääkäriin toimintojen ajallinen koordinointi, asiakkaiden valmistautuneisuus tai valmistautumattomuus eläinlääkäriin tuloon ja eläinlääkäriin palveluun kohdistuvat odotukset luovat eläinlääkäriin näkökulmasta jännitteitä, jotka ilmenevät ”ärsyyntymisen” tuntemuksina.

Olen teoreettisessa viitekehyksessä hahmottanut eläinlääkäriin ammattia kehittyneenä professiona ja asiantuntemuksena, joka muodostuu tietynlaisesta asenteiden ja käyttäytymisen kombinaatiosta ja sitä vastaavasta professionaalisesta identiteetistä. Professio tarkoittaa tässä paitsi saavutettua ammattimonopolia työmarkkinoilla myös asiantuntijana toimimista, jossa tietoon perustuva asiakkaiden eikä niinkään kuluttajien palveleminen on keskeistä. Tätä professionaalisen asiakaspalvelun jännitteen ilmenemistä eläinlääkäriin työssä analysoin seuraavissa luvuissa.

5.4 IHMINEN – ELÄIN -SUHDE ELÄINLÄÄKÄRIIN ASIAKASPALVELUN KONTEKSTINA

Eläinlääkäriin asiakaspalvelun luonnetta määrittävä yksi keskeinen tekijä on ihmisen ja eläimen välinen side tai suhde. Se millaisina objekteina ihminen eläimet näkee, vaikuttaa ihmisen eläinsuhteeseen. Ihmisten suhdetta eläimiin voi luokitella taloudellisesti-pragmatistiseen ja sentimaalispohjaiseen (luku 3.1). Nämä luokat eivät välttämättä ole toisiaan poissulkevia, eikä sillä ole välttämättä vaikutusta siihen miten hyvin tai huonosti eläimiä hoidetaan (Schuurman 2012, 95). Ne heijastuvat kuitenkin eläinlääkäriin omiin käsityksiin paitsi eläimistä myös asiakkaista. Toisaalta ne näkyvät myös siinä, millaisia odotuksia asiakkailla on eläinlääkäriä kohtaan.

Tämä jaottelu tuli selkeästi esiin eläinlääkäriin luonnehtiessa työtään palveluammatiksi. Kysymykseeni siitä minkä tyyppistä tuo palvelu on luonteeltaan, hän totesi ensin näkin, että siihen (asiakaspalveluun) tarvitsisi paremman koulutuksen kuin hänellä itsellään on, mutta ei tiedä onko asia nuoremmilla (eläinlääkäri-) sukupolvilla kunnossa. Asiakkaista ei kuitenkaan voi puhua yleistäen, sillä näitä on ensinnäkin ”niin erityyppisiä” ja toiseksi ”on vielä erityyppistä olla pieneläinlääkäri kuin suurelänpuolella.” (*Km*)

Ihmisten ja eläinten luokittelu omistamiensa eläinten mukaan on kulttuu-

reissa yleinen tapa (Ilomäki & Lauhakangas 2002, 22 – 23). Eläinlääkärin kuvauksissa asiakkaat eroavat toisistaan omistamiensa eläinten mukaan. Eläinlääkärillä on myös omat eläinpreferenssinsä. Molempien eläinlääkäreiden kuvauksessa nauta on omassa preferenssijärestyksessä ykkönen. Molemmat myös näkevät hevosenomistajat vaativimpana asiakasryhmänä:

”Nauta, hevonen, kissat, sika, koira, eksoottiset eläimet, jos joku järjestys, en ole koiraihminen. Hevosiakin mieluummin, mutta ei pelkästään hevosia, hevosihmiset ovat niin oma alalajinsa, ovat sellaisia besserwissereitä, kuten koiraihmisetkin.” (Mm)

”Lehmä, kissa oma preferenssijärjestys. Täällä ihmiset oli hämmästyneitä että kissoja hoidetaan. Maalla [kissat ovat] vähemmän arvostettuja. Ehkä hevosen omistajat on se kaikkein vaativin ryhmä.” (Kn/Mn)

Naiseläinlääkärin viittauksessa voi nähdä myös paikan habituksen merkityksen eläinten arvottamisessa ja luokittelussa.

Eläinten omistajia luokittelevaksi kriteeriksi eläinlääkärin puheessa nousee tunnollisuus ja toisaalta se kuinka nämä ymmärtävät eläinlääkärin työtä. Viljelijät ovat hänen mukaansa *”maailman tunnollisin”* ihmisryhmä. Tämä johtuu siitä, että nämä noudattavat tarkasti kaikkia varoaikoja ja haluavat varmistua, että ovat saaneet oikeat ohjeet, ettei antibioottivahinkoja pääse tapahtumaan. Tunnollisuus näkyy hänen mukaansa myös siinä, että viljelijät syyttävät itseään jos esimerkiksi *”solut nousi”*, *”ehkä joskus lomittajaa tai siementäjää”*. Hän uskoo, että suurin osa eläinlääkäreistä pitää nautakarjan ja sikojen omistajia, perinteisiä maataloustuottajia ja kotieläintuotannon harjoittajia parhaana ja helpoimpana asiakasryhmänä. Koiranomistajien ohella he ymmärtävät työn eläinlääkärin työn laadun paremmin. (Km/Km)

Tältä pohjalta ei ole mitenkään yllättävää, että praktikkokoinformanttini hyväksyvät sen, että tuotantoeläimet ovat *”vain tuotannon välineitä”* ja *”niin sen pitää ollakin.”* (Km) Hän kokee olevansa *”samassa veneessä viljelijän kanssa”* (Kn), mutta vain niin kauan kuin *”viljelijä pitää huolta eläinten hyvinvoinnista”* (Km)

Edellä olevan pohjalta voi tulkita, että molemmat informanttina toimineet eläinlääkärit ovat suhteessa tuotantoeläinten omistajiin De Graafin (2005) ryhmittelyn mukaisesti vastuullisen viljelijän tukijoita. Silloin heidän roolinsa on auttaa viljelijöitä heidän työssään ja heidän yhteytensä tuotantoeläinten omistajiin on aineiston perusteella vahvempi kuin lemmikkien omistajiin. He myös pääasiassa luottavat viljelijöihin ja ovat sinut sen kanssa, että eläimet ovat tuotannon välineitä.

Henkinen yhteys viljelijöiden arkeen ilmenee myös eläytymisenä näiden tilanteisiin muutenkin kuin eläimiä hoitamalla:

”sekin on aika jännää aikaa, kun isännät on pellolla ja sitte mietitään millasta rehua tulee tänä vuonna. ”Apua tällaset säät”, että sitä elää siinä maanviljelijöiden arjessa. Niin ku apua, miks se sataa koko ajan. Nyt ne ei saa kuivia, nyt niillä kastuu rehut ja...” (Kn)

⁷ Solupitoisuuden nousu lehmän maidossa kertoo mahdollisesta tulehduksesta utareessa ja sillä voi olla vaikutusta maidon laatuun.

Viljelijöihin tai tuotantoeläinten omistajiin samastuminen voidaan nähdä myös eläinlääkäriin identiteetin rakentamisprosessina. Taloudellis-pragmatistinen ja sentimentaalispohjainen suhtautuminen eläimiin näkyy siinä, että tuotantoeläinten omistajien kanssa toimittaessa painopiste on eläimessä. Lemmikkieläinten kohdalla painopiste on enemmän asiakkaassa kuin eläimessä, mikä edellyttää empaattista suhtautumista eläinlääkäriltä:

”jokainen eläinlääkäri ottaa sen tyylin millä niitä hoitaa, lähinnä tällä pieneläinpuolella, että siellä on selvästikkii sitä asiakkaan hoitoo enempi kuin sen eläimen hoitoo, että tuota pystyy sen asiakkaan kansa olemaan empaattinen. Jos asiakkaalla sen koiran tai kissan takia menee huonosti, niin pystyy hoitamaan molempia. (Km)

Tätä eroa eläinlääkäri selittää sillä, että seuraeläinten ja lemmikkien *”arvo on erilainen”* (Km). Asiakkaan ja tämän omistaman eläimen suhde eläinlääkäriin täytyy ottaa sensitiivisesti huomioon myös käsitellessään eläimen kuntoon liittyviä asioita, jotka voivat olla omistajan toimista riippuvia.

”(...) pieneläinpuolella koiran ylipainon käsittely voi olla ”hirveän herkkä asia” samalla tavoin kuin ihmisen ylipaino.” (Kn)

Tällaisen sensitiivisyyden hän rinnastaa *”tabuun”*, koska ylipaino on *”terveyttä uhkaava sekä ihmisillä että eläimillä”* eikä siitä pitäisi vaieta tai puhua kiertoilmauksin *”on se vähän pönäkkä”*. Ylipaino on hänen mielestään *”yks eläinräökkäyksen muoto.”* (Kn) Tilanteissa, joissa hän huomaa, että asiakas – havaintojensa mukaan usein emäntä – syöttää lemmikin lihavaksi, hän pyrkii ohjaamaan asiakasta ikään kuin ohimennen, esimerkiksi sanomalla että koiralle on olemassa sellaisiakin ruokia missä on vähemmän energiaa. (Kn)

Hienotunteisuus asiakkaan emotionaalista suhtautumista eläimiä kohtaan ilmenee Schuurmanin (2012, 175) mukaan siinä miten eläinlääkäri eläimistä puhuu. Esimerkiksi *”ruho”*-termin käyttö lopetetusta hevosesta saattaa asiakkaan korvissa olla hyvin epäkunnioittavaa hänen hevostaan kohtaan tuntemiaan tunteita kohtaan.

Asiakkaiden suhtautuminen omistamiinsa eläimiin heijastuu myös eläinlääkäriin kohdistuviin odotuksiin. Lemmikkien omistajat odottavat, että päivystyksessä tai vastaanotolla voidaan tehdä *”kaikkea”*. Nämä odotukset sekapraktikko kokee *”ylimitoitetuksi”* ja näkee pieneläinpraktiikan muuttuneen lähelle *”humaanipraktiikkaa ja humaniläketiedettä”* siinä mielessä, että sekapraktikon tiedolliset ja taidolliset sekä välineelliset (röntgen, ultra, läpivalaisu- ja tähystyslaitteet) resurssit eivät enää riitä kaikkiin mahdollisiin pieneläimille tehtäviin tutkimuksiin ja hoitoihin. Niinpä pieneläinpraktiikasta on muodostunut sekapraktikolle *”jatkuvan lievän turhautumisen”* lähde. (Kn/Km)

Kuvaavan esimerkin lemmikkieläinten omistajien odotusten kohtuuttomuudesta eläinlääkäri kertoi kollegansa tarinan avulla. Hän oli soittanut edellispäivänä kollega A:lle, joka oli päivystänyt viikonlopun. Kollega oli ollut *”niin murheissaan”*. Tällä oli ollut hoidettavana juoksijarotuinen koira, jolla oli ollut puremavamma poskessa, siten että siinä oli ollut hampaanjälki poskessa valtimon kohdalla. Siitä oli tullut verta aikalailla ja kollega oli laittanut siihen päältä päin painesiteen ja ommellut haavan

kiinni. Asiakkaalle hän oli kertonut, että sinne tulee verta, mutta se ei ole vaarallista. Seuraavana päivänä poski oli ollut turvoksissa, mutta koira iloinen ja virkeä, syönyt ja juonut. Omistaja oli kuitenkin soitellut kaikki Etelä-Suomen klinikat läpi ja pohtineet meneekö koiran kanssa klinikalle H:n vai T:n kaupunkiin.

”Että se hoito ei oo ollu, ollu ilmeisesti hänen mielestään tai sitten niitten puhelinkeskustelujen mukaisesti ihan, asiakas olis halunnu kai niinku joku muu olis tehny, en tiä onko se oikein vai väärin. Minusta kumminkin tärkeä päivystysaikaan on, että siellä on niinku, ainaki henki pelastettu ja se on avun saanu. Mutta että niin se kollega pahoitti mielensä siitä.” (Km)

Lemmikkien omistajistakaan ei voi puhua yhtenä yhtenäisenä ryhmänä, vaan asuinpaikka erottelee heitä. Maaseudulla ja kaupungissa asuvien välillä on eroja - maaseudun hyväksi. Tämän käsityksensä eläinlääkäri perustaa kollegoiden ja sijaisten kanssa tapahtuviin keskusteluihin asiakkaista, joissa eläinlääkäreiden näkemys on hyvin samanlainen:

”sanotaan että pieneläinomistajista täällä ja pieneläinomistajista Helsingissä ei voi puhua samana päivänä, et pieneläimen omistajat on täällä hyvin mun mielestä asiallisia, et mul on, mul on tosi kivoja asiakkaita ja hyvin vähän hankalia, niil on semmonen maalaisjärki mukana. Et nehän on myös koiran omistajina helpompia. Metsästäjät on mun yks tämmönen suosikkiasiakasryhmä.” (Kn)

Pieneläintenkin omistajia erottaa toisistaan asiallisuus ja maalaisjärki. Metsästäjät ovat usein myös viljelijöitä, mikä osaltaan selittää eläinlääkäriin havaitsemaa maalaisjärkistä suhtautumista koiriin.

Edellä olevaa erottelua hyötyeläinten ja lemmikkien omistajien välillä ei pidä ymmärtää niin, että eläinlääkäri voisi suhtautua toiseen ryhmään jotenkin vähemmän empaattisesti. Viljelijä voi kokea, että eläinten sairaudet tai karjaongelmat ovat jotenkin hänen syytään (vaikkeivat olisikaan) ja eläinlääkäri joutuu lievittämään näitä syyllisyydentuntoja ja tukemaan viljelijää:

”yks tärkeä asia on se, et sanoo et kaikilla muillakin esiintyy tämmöstä. Et se teijän navetta ei oo niinku, et ku jotkut sanoo, et käyt sää missään muualla kun meillä niin mää sanon että aika huono, huono elanto tästä tulis jos mä vaan teillä kävisin.” (Kn)

”Ja sitten tämmösissä, niinku salmonellatilanteissa ja tämmösissä, niin siinähan on hirmu tärkeä, et ei sinne mee ainakaan aukoo päätä. Et ne ihmiset kyllä tarvii kaiken tuen mitä ne voi saada. Että tuota, sehän on hirveä pommi taloon kun se tulee.” (Kn)

Kunnaneläinlääkärisysteemi on hyötyeläinpohjainen, eikä kunnallisten eläinlääkäripalvelujen tasoa ole määritelty. Yhtenäinen palvelujen minimitaso määrittely voisi eläinlääkäriä mielestä selkiyttää tilannetta. (Km) Silloin kun kunnan eläinlääkäri joutuu priorisoimaan hyötyeläimen ja lemmikin hoitamisen välillä, menevät hyötyeläimet lemmikin edelle. Jos molempien hätä on henkeä uhkaava, pieneläin voidaan ohjata klinikalle. (Km/Kn)

Paitsi että eläinlääkäri ryhmittelee asiakkaita näiden omistamien eläinten mukaan, arvioivat asiakkaat eläinlääkäreitä vastaavasti ovatko he kissa-, koira-, nauta- vai hevosihmisiä. Sekapraktikko pitää itseään nautaihmisenä. (Km/Kn) Tämä on luonnollista, lehmien hoitamiseenhan hänet on ensisijaisesti palkattu. Työskentely lehmien kanssa kehittää *”lehmäsilmän”*. Se minä *”eläinihmisenä”* asiakkaat eläinlääkäriä pitävät heijastuu siihen tuovatko he eläimiään tämän hoidettavaksi. Jos tiedetään, että eläinlääkäri ei ole kissaihminen, hänelle ei kissoja mielellään viedä eikä hevosta sellaiselle, joka ei ole hevosihminen. (Km/Kn) Tässä eläinlääkäriin professionaalinen identiteetti saa hienojakoisempia määritteitä hänen eläinpreferenssiensä ja kiinnostustensa mukaan.

Ihmisen ja eläimen välinen suhde ts. se onko kyse harrastus-, lemmikki- vai hyötyeläimistä määrittelee keskeisesti sitä millaisia merkityksiä eläinlääkäri ja asiakas eläinlääkäriin työlle antavat. Ihminen - eläinsuhteen erilaiset ilmenemismuodot heijastuvat eläinlääkäriin praktiikkaan ja asiakaspalveluun eri eläinryhmien omistajien erilaisina odotuksina, joihin eläinlääkäri pyrkii vastaamaan (Hines 2003, 7 – 11).

5.5 ASIAANTUNTIJA, AUKTORITEETTI JA ASIAKASPALVELIJA

Asiantuntemukseen kuuluu ajatus, että joku tunnustaa tämän asiantuntemuksen ja samalla myöntää oman asiantuntemattomuutensa, jolloin asiantuntijalle kuuluu tietää tai osata jotakin paremmin. Palvelemisen idea taas lähtee siitä, että palvelun saa- ja tietää mitä hän haluaa ja palvelija toteuttaa hänen tahtoaan. Asiantuntija ei kuitenkaan ainakaan periaatteessa voi toimia vastoin tietämystään, vaikka asiakas niin haluaisikin. Palvelemisen tulee perustua nimenomaan jonkin asian tuntemiseen. Asiakaspalvelu ja asiantuntemus ovat siis lähtökohtaisesti jännitteisessä suhteessa toisiinsa. Tätä perinteistä asiantuntijuusnäkemystä on haastettu avoimen asiantuntijuuden ja vasta-asiantuntijuuden käsitteillä, jolloin halutaan korostaa osallistujien välistä kommunikaatiota ja neuvottelua.

Eläinlääkäri asiantuntijana ja eläinlääkäri asiakaspalvelijana jännite tulee esille hyvin kiteytetysti seuraavassa kuvauksessa. Eläinlääkäri oli jossakin keskustelussa määritellyt työnsä asiakaspalveluksi ja kysymykseeni millaista tuo palvelu on luonteeltaan, hän vastasi seuraavasti. Asiakas määrittänyt eläinlääkäriin kuvauksessa ensin kuluttajana, jonka tarve määrittelee agendan:

”pitäis pystyä palvelemaan sillä lailla kuin asiakas haluaa”

jota vastaan kuitenkin asettuu eläinlääkäriin asiantuntemukseen sidottu

”pitäs kumminii pystyä olemaan niin hyvä asiantuntija”

auktoriteetti

”että se asiakas uskoo”

eikä asiakas voi pakottaa

"elikkä ei voi olla semmonen jees-mies"

eläinlääkäriä suostumaan

"että kun asiakas soittaa tuolta, että nyt minä tarttis sinä lääketä"

johonkin

"ee voi sannoo, että kyllä se käy, tehään mitä vaan",

ennen kuin eläinlääkäri on toiminut professionaalisen roolinsa mukaisesti

"pitäs kumminnii pystyä hoitamaan se asiakas sillai, että oikeasti se eläin on hoidon tarpeessa, tarttee tehdä diagnoosi". (Km)

Tämä ei jäänyt vain keskustelussa ilmaistuksi periaatteeksi, vaan ilmeni käytännön tilanteessa, jossa eläinlääkäri kieltäytyi olemasta jees-mies:

"Eläinlääkäri M"

"No huomenta"

(Kuuntelee)

"Jaa"

(Kuuntelee)

"Joo, joo"

(Kuuntelee)

"Niin justiin"

"En minä sitä voi luovuttaa nyt tähän taas kun ei oo nähny aikapäivään"

(Kuuntelee)

"Joo"

(Kuuntelee)

"Millonkas se on poikinu?"

(Kuuntelee)

"Niinno siinä saattaa tietysti olla jokkii muukii vika, että jos sillä on juoksutusmaha niin sitten se vaan pahenoo"

(Kuuntelee)

"En minä näkemättä sitä kyllä voi luovuttaa."

(Kuuntelee)

"Joo se on sillon kun ei pysty muuhun kykenemmään. Niin kokkeile sillä."

(Kuuntelee)

"Selevä, hei, hei" (Km)

Kysymys poikimisajankohdasta viittaa sairauskriptien mukaiseen päättelyyn ja vastauksen perusteella syntyvään oletukseen siitä, että eläimellä voi olla myös jokin

muukin vika. Eläinlääkäri joutuu kahdesti puhelun aikana kieltäytymään luovuttamasta lääkettä.

Puhelun jälkeen hän totesi minulle, että *”piti sannoo ei, ei rikota lakia”*. Tällaiset pyynnöt saada lääkettä ilman diagnoosia eivät hänen kokemuksensa mukaan kuitenkaan ole yleisiä. Asia riippuu hänen mukaansa siitä, millaisen linjan eläinlääkäri on ottanut ja onko *”samalla alueella erilaisia hoitokäytäntöjä. Jos toisilla on tapana antaa ja toisilla ei. Sitte siitä tulee vähä ...”* (Km) [Keskeytyi puheluun]

Aineiston perusteella eläinlääkäriin professionaalinen palveluorientaatio tarkoittaa vastuunottamista siitä, mikä eläinlääkäriin asiantuntijuuteen keskeisimmin kuuluu, eli diagnoosista ja hoitotoimenpiteistä. Näissä hänellä on oltava auktoriteetti, sillä hän eläinlääkärinä tietää niistä enemmän kuin asiakas ja siksi asiakkaan on kuunneltava häntä. Asiakashan myös maksaa siitä, että eläinlääkäri ottaa vastuun siitä, mitä eläimelle tehdään.

”Toisaalta sen pitää sen auktoriteetin säilyä jollakin, sen tietyn semmosen, koska mä tiedän tästä asiasta enemmän, niin teidän täytyy kuunnella mua nyt (...) Sitä ei saa menettää, että ja mä oon itessäni ihan tyytyväinen, että mä oon saanu sen säilytettyä, ilman että mä oisin niitten yläpuolella. Että mun mielestä ihmisen ei, mun mielestä se homma kärsii siitä, että mä niin ku rupeen kyseleä, että mitä te halutte tälle lehmälle. Se ei palvele, sehän on huono asiakaspalvelua antaa sille omistajalle se vastuu siitä mikä oikeasti on mun, laskuttaa siitä.” (Kn)

Eläinlääkäri pyrkii välttämään paternalistista suhdetta asiakkaaseen. Suhdekeskeisen mallin mukainen asetelma eläinlääkäriin ja asiakkaan välillä pitäisi kyetä säilyttämään. Eläinlääkäriin auktoriteetti ei saisi ilmetä suoraan tai asiakkaan syyttelynä, vaan eläinlääkäriin täytyisi pystyä olemaan *”ovela”* sanomisissaan:

”Enkä mä usko semmoseen isotteluun, semmoseen tiiätsä semmoseen että mä oon niinku auktoriteetti ja mä tuun kerton teille miten asiat on, vaan mun mielestä asioista voi sanoo sillai, tavallaan niinku siihen pitää olla vähän ovela et miten sen sanoo.” (Kn)

Asiakas saattaa osoittaa halukkuutta ottaa vastaan ohjeita ja neuvoja, mutta tosiasiasa tehdä kuten itse arvelee parhaaksi, vaikka se nimenomaan on hoidon kannalta virheellistä. Seuraava kertomus kuvaa paitsi tätä, ehkä myös tietynlaista oveluutta ja sitä kuinka sanansa taitavasti asettamalla eläinlääkäri saa selville miten asiakas todellisuudessa toimii:

”Voi tehä semmosiakkii, tuolla yks isäntä oli semmonen joka teki niinku kaiken oikein (...) lehmällä oli halavauksia ja minä sitten kysyin siltä, että annatko sinä tuota kivennäistä näille. Sano, että hyvin syöttää kivennäistä, varmasti saapi kaikkee (...) sanoin, että annatko sinä ummessa ollessakin kivennäistä, että varmasti saapi?” (Km)

Sano, että annan, annan ja minä sanoin, että siinä se virhe on, että ei pitäis antoo sitä kivennäistä. Niin se sano, että ei, ei hän oikeesti anna sitä. (naurua) ...muutti heti. *”Että hyvin pikkusen annan sillon, jos ollenkaan. Mutta annan kuitenkin vähäsen.”*

"Siit on hankala antoo ohjeeta semmoselle kun se tuota mielellään niitä ottassii niitä ohjeeta, sitten kun jotennii on semmonen vanhakantanen asenne, sitte perim.. pohjimmiltaan kuitenkin on ite aina oikeessa" (Km)

Eläimiä koskeva tieto ja tiedon käyttö sekä se, kuka on oikeassa näyttävät olevan asiakas-eläinlääkärisuhteen jännitteiden syntymisen keskiössä. Suosikkipaikka -termi tuli esille jo ensimmäisenä havainnointipäivänä ja suosikkiuden kriteerinä oli tiedon vastaanottaminen. Saapuessamme yhdelle tilalle eläinlääkäri totesi, ilman että asiaa erikseen kysyin, *"yksi suosikkipaikkoja, ottaa tietoa vastaan."* (Mm)

Myöhemmillä kerroilla lähestyessämme yhtä maatilaa eläinlääkäri totesi, ett' *"tämä on niinku eläinlääkärin unelma-asiakas, tää talo"*. Vastauksena kysymykseeni missä mielessä, sain selonteon, jonka mukaan ihanneasiakas *"tietää mitä tekee"* ja hänellä on *"hyvin kunnioittava suhtautuminen"*. Kunnioittaminen ei tarkoita, että eläinlääkäri vaatisi *"jumalointia"*, vaan *"musta on kiva, että joku kunnioittaa sitä, et mä tiedän jonkun asian kuitenkin paremmin kun he"* ja että *"ei ruveta niin ku neuvomaan sit väärässä kohassa"*. (Kn) Eläinlääkäri näyttää liittävän hyvään asiakkaaseen sen Hellbergin (1978, 65) kuvaaman asian, että tämä tunnustaa eläinlääkärin tietopohjan ja samalla asiakkaan oman epäpätevyuden.

Miellyttävä asiakas on *"asiallinen"* ja hän on valmistautunut eläinlääkärin tuloon: *"heillä on aina kaikki lämpimät vedet ja pyyhkeet ja saippuat ja (...) he on hyvin tämmösiä miellyttäviä ihmisiä."* Tällaisen asiakkaan luona on mukava käydä mihin vuorokauden aikaan hyvänsä, *"että he saa sitten varmaan vähän parempaa palvelua"*. (Kn)

Eläinlääkärinä asiakkaita ei voi valita, vaan eläinlääkäri joutuu olemaan työnsä puolesta tekemisissä ihmisten kanssa, joista hän ei pidä ja joiden kanssa ei olisi missään tekemisissä ilman työtään eläinlääkärinä. Näiden asiakkaiden kohdalla kunnia-asiaksi (ei välttämättä kunnioitukseksi) muodostuu se, *"että ne ihmiset ei tiedä sitä, et mä en pidä niistä"*. (Kn)

Mukavan asiakkaan eläinlääkäri totesi ehkä saavan vähän parempaa palvelua, mutta ilmaistu periaate on, etteivät ne asiakkaat joista ei pidetä *"saa multa yhtään huonompaa, eikä yhtään isompia laskuja eikä yhtään huonompaa palvelua kuin nääkään. Tasapuolinen mää oon."* (Kn) Se ettei eläinlääkäri pidä jostakin ihmisestä liittyy hänen mielestään

"yleensä siihen eläinten hoitoon, et sanotaan tällanen kauheen karski ihmistyyppi, jonka mielestä ne on vaan niinku, tai se vähättelee niitten eläinten hyvinvointia esimerkiksi semmonen ei, ja tietysti sitten on, ja onhan sitä erilaisia ihmistyypejä että mut yleensä mä kyllä pidän ihmisestä jos se pitää ne eläimet hyvin vaikka se ois minkälainen. Ja sit saattaa olla et jonku kyläjuorun mukaan joku ihminen on ihan holtiton ja sitten se hirveen hyvin mun silmissä asiat että." (Kn)

Eläinlääkärin työn kannalta hankala paikka voi olla myös moderni, mutta huonosti johdettu tila, jossa joutuu käymään usein ja jossa ehkäisevät neuvot *"kaikuvat kuu-roille korville"* (Km)

Eläinlääkäri odottaa asiakkaalta tiedon ja neuvojen vastaanottamisen lisäksi myös sitä ettei asiakas käy neuvomaan eläinlääkäriä tämän asiantuntemuksen piiriin kuu-

luvissa asioissa. Tällaisen eläinlääkäri voi kokea ammattiympäyrään loukkaavana, mikä voi saada hänet antamaan asiasta suoraa palautetta asiakkaalle:

”Kyllä mä sanoin eilen tai viime viikol päivystyksessä yhelle isännälle, joka ei ollu (täältä), ettei jos sä haluut neuvoa mua niin sun täytyy kyllä käydä eläinlääkis ensiks. Ihan hymyillen sanoin ja hän mulle kahvinki tarjos et ei suuttunu (naurua).” (Kn)

Tilanne ei ollut johtanut sen pahempaan konfliktiin. Hän jatkoi vielä, että on omasta mielestään kiltti ihminen. Hän arvostaa omaa ammattitaitoaan niin paljon, ettei lähde mieltelemään asiakkaita. Ihmisten kanssa voi tulla toimeen ilman mielteilyäkin (Kn). Toisaalta se, että asiakas alkaa neuvoa eläinlääkäriä, on eläinlääkäriin arvion mukaan harvinaista, *”tosi harvinaista”* (Kn). Eläinlääkäri odottaa asiakkaan kertovan mitä tämä itse ajattelee ja ehdottavan mieluummin kysymällä jotakin, kuin tyrkyttämällä neuvoja:

”(...) on eri asia sanoa, että anna sille sitä ja sitä (...) Pohjanmaalla yks isäntä sano mulle, kun mä hoisin halvauslehmää sano, että laita sitten toinen pullo nahan alle. Sitte mä sanoin ettei siitä oo mitään hyötyä. Se on tutkittu asia, ettei siitä oo mitään hyötyä ja joku isäntä haluaa sen sinne. Minusta on väärin tai sitten joku sanoo, että laita b-vitamiinia, kun se on syömätön. Mä sanon, että mä laitan b-vitamiinia vain b-vitamiinin puutteeseen.” (Kn)

Edellä olevasta käy ilmi myös eläinlääkäriin odotus siitä, millaista vuorovaikutusta hän asiakkaalta odottaa ja se, että eläinlääkäri pyrkii perustelemaan ratkaisunsa vetoamalla tutkittuun tietoon. Mutta tarinat kertovat kollegoista, jotka eivät pidä ollenkaan asiakkaiden kannanotoista:

”Sitte oon kuullu semmosia tarinoita, että on eläinlääkäreitä, jotka ei tykkää yhtään siitä, että sille sanotaan mitään. Että voisko sillä olla vaikka naula. Minusta se on ihan ok., ett se asiakas kysyy sillai vaikka se on voinu nähdä sen valittavan tai ett kaikki tieto on siinä vaiheessa. Mutt se on eri asia. Varmaan ymmärrät sen eron, että ei sillä ole sitä aggressiivisesti.” (Kn)

Muutosta hän näkee tapahtuneen siinä, että nykyisin ihmiset kaipaavat tietoa siitä mitä heidän eläimilleen tehdään ja se on oltava nykyään valmis kertomaan, vaikka näin ei aina ole ollut:

”Kyllä sekin on muuttunut. Tota kyllä mun isällä, mun isä – anteeks mä keskeytän- mun isä sano, että ei se eläinlääkäri, ei sillä oo velvollisuutta kertoa, että mitä se tekee ja millon tekee ja mitä tapahtuu, että se oli niinku tyydyttävä siihen piikkiin ja. Et nykyäänhän ihmiset kysyy että miks tää laitetaan ja, ja mitä et jos se ei parane ja mun mielestä se on ihan oikein. Ja mäkin aika mielelläni selvitän sitä tilannetta ja siitä on tullu hyvää palautetta, että ihmiset tykkää että niille sanotaan mitä tehään.” (Kn)

Eläinlääkäriin asiantuntemus ja auktoriteetti suhteessa asiakkaaseen sekä asiakaspalvelu ovat vahvasti kognitiivisesti painottuneita. Eläinlääkäri tietää ja on kykenevä ja kompetentti. Tämä havainto on linjassa Svenssonin (2006, 587- 589) havainnon

kanssa siitä, että professioammattien harjoittajat näkevät professionalismin korostuneen kognitiivisesti. Eläinlääkäriin praktiikassa tämä liittyy eläinten sairauksiin ja hoitamiseen. Näistä eläinlääkäri tietää enemmän kuin asiakas. Tiedon ja professionaalisen käyttäytymisen side näkyy siinä, että asiakkaan ei anneta painostaa eläinlääkäriä tekemään jotakin mikä on vastoin tutkittua tietoa.

Myös asiakkaat vaikuttavat uskovan ja luottavan eläinlääkäriin tietoon ja asiantuntemukseen eläinlääkäriin oman kokemuksen mukaan. Palautetta työstä ei välttämättä usein tule, joskus se voi tulla tekstiviestikiitoksena tai epäsuorana tarinoiden kautta välittyvänä kiitoksena. Tällaisesta epäsuorasta myönteisestä palautteesta ja uskosta eläinlääkäriin sanomaan kertoo seuraava tarina:

”sitte tulee semmosta positiivista palautetta, sinä et tainnu kuulla tuossa navetassa kun tuota minä yhdellä lehmällä tuossa diagnosoin varhasessa vaiheessa, että sillä on kaksoset, kaksostiineys, ja kesällä oli semmonen tapaus tuolla M:lla, että päivystäjä oli kututtu, lehmä oli tehny vasikan niin ku semmosen kaks viikkoo etuajassa ja mittään ei ollu sitte niin ku. Periaatteessa se oli normaali se lehmä ja ilta-aika, ja päivystäjä oli sitten kututtu sinne paikalle, kun se ei tehny toista vasikkaa ja minä olin tämmösessä varhaisessa tiineystarkastuksessa sanonu, että siellä on, todennäköisesti oon sanonu, että siellä on mahdollisesti kaksosvasikka en usko, että oon sanonu että siellä on varmasti kaksosvasikka, että päivystäjälle oli soitettu, että pitäis tulla kaivamaan se pois, että on sanottu että siellä on kaks. (naurahtaa) Se oli tuota tullu sitte paikalle ja kuinka ollakaa siellä oli ollu se kaksosvasikka. Mutt tuota että aika kova luottamus on ollu sillä viljelijällä siihen minun sanomiseen, että.” (Km)

Tällaisesta jää ainakin hyvä mieli. Lisäksi se kertoo asiantuntijan henkilökohtaisesti hankkimasta auktoriteetista, mikä pitää erottaa aseman tuomasta auktoriteetista. Tässäkin korostuu ja toistuu se pätevyyden ja kompetenssin sankaritarina, minkä varassa kuva omasta toiminnasta on. Mutta asiakkaiden usko eläinlääkäriin tietämykseen ja osaamiseen voi olla myös aiheetonta:

”että se on kumminii joillekkii eläinlääkäri jonkinlainen auktoriteetti, niillä tiloilla jos joku on jotaki sanonu jos se on ollu joku eläinlääkäri, niin oli se ollu jotaki mitä tahansa ihan typerätäkkiä niin se sitte toistetaan että se sano sillä lailla.” (Km)

Nuoret viljelijät ovat eläinlääkärille ilo, sillä nämä ovat koulutettuja ja heillä *”on hirveesti tietoa ja hirveen kunnianhimosia ihmisiä että totta kai ne on ihan, mun mielestä sillon oikeella ihmisellä on elukat, meillähän on tässä näitä usempi tila.” (Kn)* Nuoret viljelijät eläinlääkäri ottaa ohjaukseensa ja neuvontaansa, mutta tässäkin täytyy toimia varovasti ja tunnustellen, ettei loukkaa näitä:

”Ja siinäkkii sitten vähän haistellaan että toinen voi siitä loukkaantua ja toinen on hirmu mielissään. Saattaa olla semmonen nuori isäntä, jolla on niinku maatalousalan koulutus, mutta se kokemus puuttuu niin sitten jos sinne mennee neuvommaan niin se ottaa nokkiinsa. Haistelen vähän että minkälainen on se vastaanotto siinä.” (Km)

Toisaalta on asiakkaita, jotka pyytävät eläinlääkäriä sanomaan suoraan, mikä jossa-kin on vialla ja toiset sokeutuvat omaan tilanteeseensa. Kokemuksen myötä toiminnan omat linjat tilalla löytyvät. (Km)

Eläinlääkäriin pyrkimystä sovittaa yhteen asiantuntemukseensa perustuvaa auktoriteettia ja asiakaspalvelun ideaalia luonnehtii ohjautuminen eläinlääkäriprofessioonasta käsin ja pyrkimys toimia profession periaatteen pohjalta, jolloin tilanne tai asiakas ei voi pakottaa heitä tekemään jotakin. (vrt. de Graaf 2005.)

Vaikka professionaalinen asiakaspalvelu on sisäänrakennetusti jännitteistä, sujuu se pääsääntöisesti käsikirjoituksen mukaan. Joskus syntyy kuitenkin tilanteita, jolloin eläinlääkäriin itsehillintä joutuu koetukselle tai tilanteita, joissa asiat menevät ohi eläinlääkäriin tehtävien tai professionaalisten rajojen. Näihin tilanteisiin kuuluu myös kollegiaalisuuden säilyttäminen asiakkaiden silmissä. Myös asiakkaiden kanssa ”seurustelu” voi tuntua rasittavalta, kun varsinaisen työn voisi hoitaa ilmankin. Näitä tilanteita ja niiden hallintaa analysoin seuraavassa luvussa.

5.6 TYÖN KUORMITUSTEKIJÄT: ASIAKASAHDISTUS JA PÄIVYSTYS

Eläinlääkäriin työ on fyysisesti ja psyykkisesti vaativaa ja mahdolliset ristiriidat asiakkaiden kanssa tekevät työstä ”välillä hirveen raskasta”:

”... että välillä ihan, mulla on kyllä mielenterveys kestänyt tosi hyvin, välillä ehken vähän väsyttännyt. Niin tuota, sill on hirveen iso merkitys, että pärjää ihmisten kanssa. Et se ois mulle ihan kauheen raskasta jos mä joutusin vielä tappelemaan näihin ihmisten kanssa, et meillä ois epäsupua että mä en tykkää siitä. Että muutaman kerran mulla tässä käyny sillä tavalla että me ollaan ihan oikeesti otettu yhteen niinku tällai sanallisesti et mulla on tullu ihan hirveen paha mieli siitä, että se on ihan hirveen ahdistava tunne..” (Kn)

Mieli joutuu työssä välillä lujille. Mielipaha luo ahdistavan mielialan. Eläinlääkäri sanoo ”että välillä ihan”, mikä antaisi odottaa jotain jatkoa, kuten tuntuu tms., mutta hän kääntää asian toisin, ikään kuin kommentoiden omaa keskeneräistä lausettaan, ”mulla on kyllä mielenterveys kestänyt tosi hyvin”, vaikka ”välillä ehken vähän väsyttännyt”.

Asiakkaiden kanssa tulee ristiriitatilanteita, joista jää ahdistava olo. Nämä ristiriidat syntyvät tavallisesti lääkeluovutuskäytännöistä tai viranomaisvalvonnoista. Eläinlääkäri arvioi olevan harvinaista, että hänellä ”menee asiakkaitten kanssa hermot, mutta joskus on ehkä voinu”. Vuosien aikana hän kokee muuttuneensa itsekin ja oppineensa, että tilanteissa, joissa lehmä hoitotilanteessa rupeaa ”sähläämän” ja tilanteesta

”ei meinaa tulla mitään” ja jos isäntä tai emäntä menettää hermot, silloin ei ole ”ainakaan mitään hyötyä että eläinlääkäri rupee siinä hermoilee et mä oon yleensä aika rauhallinen kyllä.” (Kn)

Tästä hän on itselleen kiitollinen, että hallitsee sen, mutta:

”joskus tietysti, jos joskus menee kovin pottuiluks sieltä vastapuolelta, niin kyllä mää aika tärävästi annan takasin.” (Kn)

Näissä tilanteissa omat reaktiot on pyrittävä hallitsemaan ja olemaan provosoitumatta:

”siinähan on vaan niin ku hillittävä ihtesä ja yritettävä olla provosoitumatta, vaikka (...) sellasta joskus tapahtuuki...” (Km)

Joskus jo puhelimessa käyntiaikaa sovittaessa, eläinlääkäristä voi tuntua helpottavalta kuulla, että omistaja ei ole paikalla. Hän kokee silloin olonsa navetassa vapaammaksi, työtä voi tehdä kuin kotonaan, *”samalla lailla ne tulee hoijettua”*. Hän kokee joskus raskaaksi tai tylsäksi sen, että tekee kymmenen matkaa päivässä ja *”sitte ei tule luontasesti semmosta juttua ja sitä pittää yrittää tarinata iskee...voi sen hoitaa, tekkee vaan sen työn”*. Omistajan paikalla olo voi olla tarpeen, jos tältä tarvitsee kysyä jotain. Mutta

”jos on joku steriliteettiongelma, jolleka jo etukäteen tietää, että se pittää tutkia ja saaha kiimaan, sillon se homma vaan hoijetaan ja annetaan lappu asiakkaalle”. (Km)

Tämän voisi tulkita niin, ettei *”small talkia”* jaksa aina ylläpitää ja toisaalta rutiini-luontoiset tehtävät voisi hoitaa ilman asiakkaan läsnäoloakin ts. keskittyä vain siihen, mihin on koulutuksen saanut ja mikä tehtävään kuuluu.

Eläinlääkäriin asiakassuhteet voivat olla vuosikausia ja –kymmeniä kestäviä. Eläinlääkäreiden vaihtuvuus kunnassa estää tällaisten pitkäkestoisten asiakassuhteiden muodostumisen. Tuotantoeläinten omistajien eläimet hoidetaan tiloilla ja vuosien myötä eläinlääkäristä tulee hyvinkin tuttu vieras tilalla. Käyntiensä aikana eläinlääkäri voi joutua näkemään ja kuulemaan perheen yksityisasioita tai eläinten sairauksien synnyttämät tilanteet vaativat omistajan tukemista ja tilannetietoisuutta:

”eikä kaunistella mitään ett sinne mennään keskelle sitä tilannetta, joka saattaa olla joskus tosi epämiellyttäväkin, sanotaan lähtien jostain tulipalosta tai jostain isommasta karjaongelmasta, tai sitten jollekin talolle saattaa olla joku parhaan lehmän sairastuminen tai sitten useempi lehmä sairastuu sattumalta samaan aikaan, saattaa olla iso taloudellinen menetys ja sitte henkinen stressi, niin sinne mennään ihan siihen tilanteeseen mikä se on ja se... itte koen että se varsinkin kun on pitempään samassa kunnassa, siinä tulee semmonen tietynlainen suhde, mikä tekee tästä vähän erikoisen tästä ammatista.” (Kn)

Näistä kokemuksista syntyy tunne, että eläinlääkäri on samassa veneessä viljelijöiden kanssa. Osaan asiakkaista eläinlääkärille syntyy erityisempi ja läheisempi suhde, jolloin asiakkaisiin pidetään muutenkin yhteyttä kuin työasioissa. Yhdistäviä tekijöitä voivat olla lasten kaveruussuhteet, oman ikäinen emäntä, jonka kanssa puhutaan lapsista tai *”haukutaan miehiämme”* tai eläinlääkäri kutsutaan esimerkiksi

hautajaisiin. Tällöinkin pitää välttää sitä, että joku saisi parempaa palvelua, koska se *”on epäreilua”* (Kn/Km)

Asiakkaan tilanteeseen samastuminen ei edellytä, että tämä olisi jotenkin läheisempi tai tutumpi:

”eilen mä huomasin semmosen asian, mulla oli sellanen halvauslehmä, missä siinä talossa oli just lopetettu toinen lehmä, jota oltiin käyty hoitamassa useemman kerran, sitte siellä toinen makas, ja hirveen kiva nuori isäntä ja hirveen kiva talo ja tosi etäinen ihminen mulle, että ei olla mitään missään nimessä mitään tuttuja, muuta ku tai ei siis olla muuta kuin tuttuja mutta tuota...tuli ihan semmonen tosi paha mieli siitä, että jos se menee se lehmä ja se tänä aamuna soitti sitte, että se on noussu ja kaikki on hyvin, niin kyllä tuntu tosi hyvältä. Sitä tulee jo semmonen olo, ettei haluas laskuttaa, jos se menee, että kyllä..” (Kn)

Lainauksessa näkyy myös se, kuinka erilaisia tunteita asiakkaisiin, eläimiin ja näiden tilanteisiin eläinlääkärillä työssään liittyy. Näiden tunteiden käsittely vaatii tunnetyötä. Vaikka eläinlääkäri keskittyisikin arvioimaan vain eläinten kärsimystä, hän ei voi täysin ummistaa silmiään ja sulkea korviaan ihmisten elämän tilanteilta. Nämä kurkistukset syntyvät osana työtilanteita ja eläinlääkäri tietää *”perheiden sisäisiä ongelmia”*.

Eläinlääkäri kertoi puhelusta tilalta ilta-aikaan, jolloin hänellä ei ollut päivystysvuoroa. Hän oli todennut puhelimeen, että tapaus menee päivystykseen. Soittaja (isäntä) oli todennut, että hän soittaa sitten sinne. Soittaja ei ollut ehtinyt katkaista puhelua ja niinpä eläinlääkäri oli kuullut emännän sanovan, *”ettei soiteta päivystykseen, se on niin kallista”*, (hymähtää) johon isäntä: *”kallista ja kallista, että paljon kalliimmaks se tulloo jos se lehmä kuolee.”* Sitten se puhelu päättyi [isännän sanoihin]: *”Oo helevetti hiljaa”*. (Km)

Joihinkin asiakkaisiin voi syntyä sielunhoitajan suhde. Tämä liittyy rankkoihin tilanteisiin asiakkaiden elämässä, mutta samalla se on eläinlääkärille merkki pääsystä sisäpiiriin, mikä

”on tämän ammatin suola, se minusta on niin ku hirmu mukava kun pääsee sillä lailla sisäpiiriin ja tuota on monta tillaa jossa on tosiaanki ihan sielunhoitajana. että on kuunnellu emännän murheita, kun mies vain ryyppää.” (Km)

Kaikki ei välttämättä näy tai ongelmia pyritään peittelemään:

”sillon kun tilalla käy niin kaikki voi olla päällisin puolin oikein mielin kielin mutta kyllä niitä niitäkin näkkee sitten niinku selviä perheväkivallan merkkiä on. Ylleenä emännässä, isännässä harvemmin, en ossoo yhittää sitten.” (Km)

”Sitten niin tuota ne emännät siellä. Kaks semmosta aika räikeetäkin, varsin niinku tuoreelle mustelmille sinne joutuu kun molemmissa paikoissa sitten on, ne on sitten eronneet jo, sillä lailla tilanne on rauhattunu. Isäntä on saanut lähestymiskiellon. Tällaisissa tilanteissa ”ei, ei oikein voi ja nehän on vähän noloja sitten.” (Km)

Mitä ei voi jää avoimeksi, mutta toimia tai suoranaisesti puuttua niihin lienee lähellä oikeaa tulkintaa. Itse hän ei ole joutunut aggression kohteeksi, *”ehkä joku vihanen asiakas on voinu olla, ne on kyllä koirapuolelta sitten. Jos ne ei oo ollu tyytyväisiä hoitoon.”* (Km)

Puuttumisen ja puuttumattomuuden välinen raja konkretisoituu myös tapauksissa, joissa asiakkaalla on mielenterveyshäiriö. Tämä ei merkitse välttämättä ongelmaa eläinten hoitamisen näkökulmasta. Toisella tiloista joihin eläinlääkäri viittasi, eläimet on hoidettu erittäin hyvin eikä tila ole ongelma. Toinen tila sen sijaan on ongelma, koska kaikki perheessä peittelevät ongelmaa ja eläintä hoitaessaan eläinlääkäri joutuu kuuntelemaan *”räkytystä ja haukkumista”*. Tila on eläinlääkärin mukaan *”hirveen hankala tila, koska siellä ei pysty niin ku sanoo”* ja *”mulla pitäis olla niin ku tämmönen koulutus siihen... että mä pystysin kommunikoimaan sen ihmisen kanssa”* (Kn)

Toisten kotipiirissä työskennellessä ei voi välttää kohtaamasta yksityisyyden piiriin kuuluvia asioita, mikä tuo eläinlääkärin työhön hienotunteisuuden vaatimuksen. Professionaalisuuden näkökulmasta tämä merkitsee myös sitä, että eläinlääkäri ei aina käytännön tilanteissa voi vain keskittyä *”asiaan”*, eläimen terveyteen ja sairauteen.

Päivystykset kuuluvat eläinlääkärin työhön ja päivystysaikoina tunteet voivat olla herkemässä kuin päiväsaikaan. Yöllinen herääminen sairasmatkalle ei ole mukavaa ja eläinlääkäri saattaa lähteä matkalle *”hirveen kiukkuisena”*. Eläinlääkäri arvelee, että kaikki eläinlääkärit ovat vähän *”vihasena, kun kahen aikaan yöllä pitää lähteä”* mutta asiakkaan asemaan asettuminen ja tämän hädän ymmärtäminen estää tunteiden purkamista asiakkaaseen:

”sitten rupee ajattelemaan että siellähän ne ihmiset maksaa siitä ja nekin valvoo siellä ja niilläkin on hätä siitä eläimestä ja ne maksaa kalliin rahan siitä käynnistä että, että kyllä semmoset höyryt kannattaa pitää sisällään että...” (Kn)

Eläinlääkäri kuvaa vastikään ollutta päivystysvuoroaan, jossa asiakas oli soittanut halvauslehmästä illalla yhdeksän ja kymmenen välillä. Hän oli ollut *”hirveen tiukoilla”* ja ajaneensa huonossa kelissä ja kiukutelleensa autossa ajomatkan ajan, mutta *”ihan turhaan”*, sillä:

”Sit mä menin sinne taloon, sitten mä näin nitten ihmisten naamat, se lehmä oli ilmeisesti krampannu ja makas siellä, se ei ollu sairaskarsinassa, se oli muitten lehmien, se oli niinku hirveen palkitsevaa ja jotenkin sellasta mulle semmonen märkä rätti naamalle, siinä mun omassa kiukuttelussa. Mä näin miten helpott., ne ihmiset ei ollu kiitollisen näkösiä, vaan ihanaa tänne tuli eläinlääkäri.” (Kn)

Asiakkaiden hätä ja kokemus helpotus eläinlääkärin saapuessa saa tämän tuntemaan kiukun yöllisestä ajomatkasta sulamaan pois ja tajuamaan oman työnsä merkityksen asiakkaan kannalta. Kuvatussa tapauksessa lääkitys on laitettava suoneen, mitä asiakas ei voi itse tehdä ja eläinlääkärillekin se on *”hazardia hommaa, niitä kuolee meijänkin käsiin”*. Silloin eläinlääkäri kertoo ajatelleensa, että

"ihmiset maksavat. Se on niille kuitenkin pari tai mitähän 160 euroa jotakin. Että se maksaa sille ihmiselle ja se on niin ilahtuneen näkönen, saa apua, se ei missään vaiheessa valita että se maksaa. Ne on hirveen ilosia, että ne saa apua. Jotenkin tuntuu, ehkä se kissan matoläikitys vähän toissijaiselta." (Kn)

Avun antaminen yöllisten heräämisten, liukkaiden ja pimeiden teiden aiheuttamasta *"murinasta"* (Kn) huolimatta, tekee työstä persoonallisesti mielekkään ja antaa sille yleisemmän merkityksen:

"Tommoset asiakaskäynnit mä haluaisin säilyttää. Ne on se miks mä jaksan ja miks mä kuitenkin tykkään tästä työstä" ja "Itse asiassa ne päivystysmatkatkin on ihan kivoja (...) Jopa ne yömatkatkin on ihan kivoja, kun niitä aattelee jälkeenpäin." (Kn)

Toisaalta, kun kysyin mitä eläinlääkäri jättäisi pois työstään, vastaus oli

"ihan yksinkertaisesti päivystykset", jotka hän kokee *"oikeestaan ainoaks tosi ras-kaaks asiaks"*. Hän ei koe olevansa *"liian huono"* työhönsä tai ettei hän pärjäisi ihmisten kanssa, mutta hän kokee olevansa *"ohi sen iän, jolloin päivystäminen sopii ihmiselle"*. Päivystyksen jälkeinen maanantai on eläinlääkärille *"ihanin päivä viikossa, kun loppuu se päivystys"*. (Kn)

Päivystykset olivat yksi vaikuttava tekijä naiseläinlääkärin päätökseen siirtyä yksityiseksi eläinlääkäriksi. Tämä tapahtui aivan aineistonkeruujakson loppupuolella. Päätöstä hän oli kypsyttellyt jo pitkään ja puhunut siitä tutkijallekin jo ensimmäisistä tapaamisista lähtien tammikuussa 2007. Tuolloin hän pohti sitä pärjäisikö yrittäjänä. Muina kertoina, kun hän otti asian puheeksi, se liittyi tilanteisiin, jossa hän teki kahden kunnan eläinlääkärin töitä ja päivystykset väsyttivät. Kolmen kuukauden yksityisenä toimimisen jälkeen hän kuvasi muutosta aikaisempaan *"ei ressa enää"*. (Mn)

Kommentoidessaan kollegansa siirtymistä yksityiseksi mieseläinlääkäri totesi (Mm), että hän pysyy virassa vain eläkemaksujen takia, muuten siirtyisi yksityiseksi, koska hän ei pidä isoista päivystysalueista ja on ollut koko ajan pienten päivystysalueiden puolella. Yhteisvastaanottoja hän pitää nuorempien eläinlääkäreiden haaveena. Päivystysvapaiden pitäisi pyöriä, mutta niiden kasaaminen hiihtoloman ajaksi ei vastaa hänen mielestään tarkoitustaan. Viimeisellä tapaamiskerralla hän arveli sanoutuvansa virastaan irti, mikäli joutuu menemään yhteisvastaanottoihin.

Päivystysalueen laajeneminen tuo mukanaan paitsi pitempiä ajomatkoja myös tuntemattomien asiakkaiden joukon, mikä koettelee eläinlääkärin tilannetajua ja korostaa puhelimesta tapahtuvan asiakkaan haastattelun ja vuorovaikutuksen merkitystä verrattuna omalla työalueella toimimiseen:

"On, sen huomaa päivystysaikana (eron tuntemattoman ja tutun asiakkaan välillä) " Et joku, samanlainen asia voi kuulostaa ihan katastrofilta tai sitten ihan olemattomalta (...)" (Kn)

Päivystysalueiden suurentamisen eläinlääkäri arvelee huonontavan palveluja, koska asiakkaat valittavat pidemmistä odotusajoista, vaikka eläimiä ei ole vielä kuollutkaan tämän takia. Myös omaa lääkäriä saadaan harvemmin paikalle. (Km) Toisaalta asiakkailta on tullut palautetta, että he ovat saaneet *"ajoissa ja hyvää palvelua uusilta*

päivystäjiltä (...) palaute on ollut melkein yksinomaan hyvää” (Kn). Kun uusi päivystysalue aloitti, asiakkaat olivat ”hirveen epäluulosia, että kuka se semmonen, olipas se hiljainen (...) niin ku epäasiallista palautetta.” (Kn)

Pieneläinten eläinlääkäri arvelee joutuvan kärsimään isolla päivystysalueella, *”jonain päivänä se vielä tapahtuu, että se koira leikataan vasta kymmenen tunnin päästä kun jos sitä ei saa tonne [kaupunkiin klinikalle].” (Kn)*

Vaikka kunnaneläinlääkäri hoitaakin eläinkirjoa laidasta laitaa, voisi koko alueen (kunnan) eläinkannan hoitaminen käydä mahdottomaksi (Km). Onneksi hän voi turvautua yksityisiin pieneläinklinikoihin ja hevosasemiin, joille eläinlääkäri voi ohjata asiakkaita viemään eläimensä tilanteen niin vaatiessa. Tosin asiakkaat eivät aina ole halukkaita lähtemään oman kunnan ulkopuolelle kaupunkiin klinikalle (Kn).

Eläinlääkärin työn tähänastinen analyysi on osoittanut kuinka vahvasti eläinlääkärin työn eri puolet on sidoksissa asiakkaisiin, näiden erilaisiin eläinsuhteisiin, odotuksiin ja elämäntilanteisiin. Asiakassuhteessa ja asiakastyypissä heijastuu Hellbergin (1978, 51) mukaan profession omakuva. Professionaalinen identiteetti voidaan nähdä yksilön sisäistämänä uskomus- ja arvojärjestelmänä, jonka välityksellä tilannekohtaiset tekijät saavat merkityksensä. Tästä näkökulmasta edellä oleva analyysi on ollut paitsi eläinlääkärin työn ja asiakassuhteiden analyysia myös eläinlääkärin sosiaalisen ja professionaalisen identiteetin analyysia. Seuraavassa alaluvussa katson sekapraktikon työtä fokusoidummin identiteetin ylläpitämisen näkökulmasta.

5.7 SEKAPRAKTIKON IDENTITEETIN YLLÄPITÄMINEN

Eläinlääkärikunnassa on meneillään erikoistumiskehitys, jonka hyödyn sekapraktikko kokee itselleen omassa työssään marginaaliseksi. (Km/Kn)

”Yleismiehenä” hän kokee olevansa tarpeellinen, vaikkei suurinta osaa työtehtävistä *”kovin hyvin”* osaakaan, mutta *”saa jopa verinäytteet siasta”*. (Km) Tässä eläinlääkäri itse asiassa tuo esille sen kuinka taitava hän on, vaikka onkin *”vain tavan praktikko”*. Verinäytteiden ottaminen suurikokoisesta siasta, jolla on ohuet verisuonet ja joka vielä liikkuu näytettä otettaessa, vaatii näytteenottajalta taitoa, varsinkin jos tavoitteena on vielä se, ettei verta pääse tippumaan lattialle:

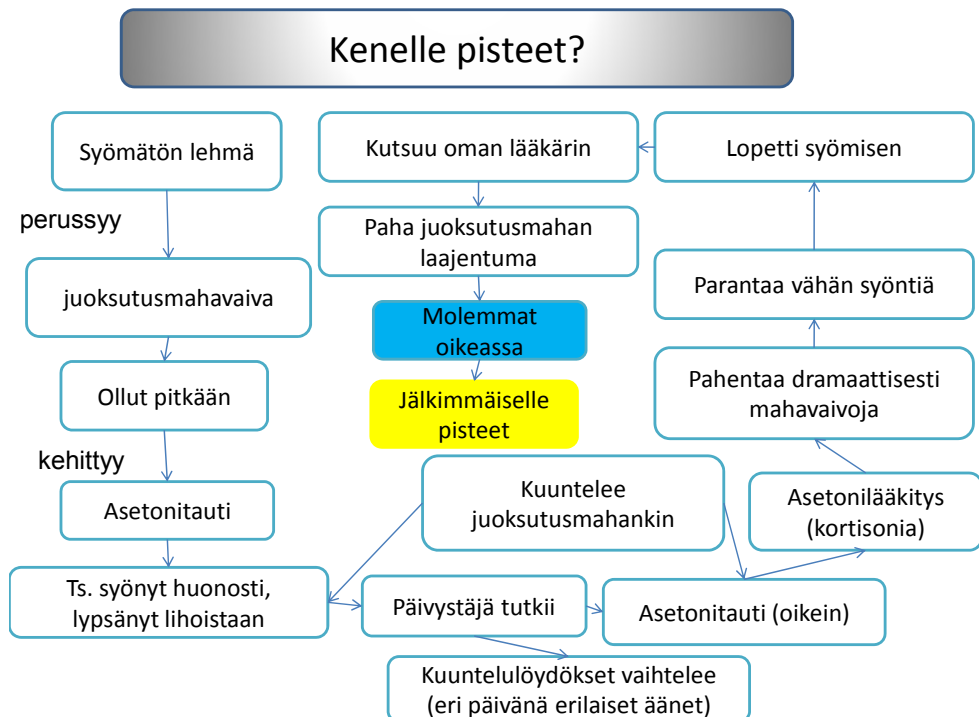
”(...) jos se oikein hyvin menis, että sais sillä vakuumilla niin ei jäis verijälkiäkään siihen sikalaan. Mutta lohdukseni voin kyllä itelleni aina kertoa, että aika harva sitä, ne jotka sikojen kanssa niitä näytteitä ottaa ja touhuu, ne sen hallitsee ja sitten tällöinen tavan praktikko, siitä niin harvoin siitä siasta joutuu sitä verta ottamaan niin sitten tyytyy siihen, että kuhan saa.” (Km)

Verinäytteiden ottamiseen on kaksi tapaa, perinteinen injektioneulalla putkeen menetelmä ja uudempi vakuumpullolla tapahtuva. Eläinlääkäri käytti perinteistä menetelmää, sillä ohuiden verisuonten takia vakuuminetelmässä on riskinä verisuonten lyttyyn meneminen. Eläinlääkäri kertoi kokeilleensa vakuumia kerran, muttei ollut saanut sillä näytettä otetuksi.

Toimintateoreettisissa näkemyksissä välineiden, niin fyysisten artefaktien kuin

psykykkisten välineiden, kuten kielen, nähdään välittävän ihmisen suhdetta kohteisiin. Tässä tapauksessa väline ja sen käyttö viestii ja symboloi myös ammattitaitoa ja identiteettiä. Ammattitaito pitää säilyttää myös asiakkaan silmissä. Tämän vuoksi eläinlääkäri ei soita kollegalle, vaikka se jossakin tilanteessa olisi mahdollistakin. Eläinlääkäri arvelee, että asiakas katsoo, ettei hän osaa työtään, jos alkaa soitella neuvoja kollegalta. (Km)

Diagnoosin tekemistä analysoin luvussa kuusi, mutta tässä yhteydessä esitän esimerkin siitä kuinka kaksi eläinlääkäriä (päivystävä ja asiakkaan oma eläinlääkäri) tekevät eri diagnoosin peräkkäisillä kerroilla samasta eläimestä. Molemmat ovat tehneet oikean diagnoosin sairauden kulun perusteella (ks. kuvio kahdeksan alla; vertaa skriptiteoria). Oleellista tässä on se, että asiakkaan silmissä eläinlääkärin arvion mukaan jälkimmäisen diagnoosin tekijä (tässä tapauksessa oma lääkäri) ”korjaa pisteet”. Pisteiden korjaaminen on tietysti osoitus ammattitaidosta, mutta samalla eläinlääkärin pitäisi muistaa, ettei lähde keräämään irtopisteitä ts. moittimaan kollegan toimia ääneen asiakkaalle, paitsi jollei kysymyksessä ole tämän tekemä dramaattinen virhe. (Km/Kn)



Kuvio 8. Kaksi eri diagnoosia – molemmat oikeita

Asiakkaat voivat myös provosoida eläinlääkäriä moittimaan tai arvostelemaan kollegaa esimerkiksi tämän yksityiselämän perusteella:

”No on. Ja minua aivan hirveesti, minä joskus olin tuolla M:ssä, niin aivan hirveesti sitten suututti. Olin tuuraamassa siellä sitä R:n lääkäriä, niin yhellä tilalla rupesivat sitä ihan hirveesti moittimaan. Ihan tämmösiä yksityisasiota, että sehän on semmonen pelimies, joka

hävis talonsa. Niinku anto ymmärtää, että se niinku heijastuu siihen työhön, niin että ei se työtään kunnolla ja minä sitte niille, en oo varmaan ikinä sillä lailla kiivastunu, että mitä se nyt siihen kuuluu. Nii aattelin vaan, että ei se niinku asiakkaallekkaan kovin mukavalle kuulosta, vaikka ne joskus niinku tuntuu, että ne asiakkaat vähän niinku lypsääkkii, että pitäs jotaki moittia.” (Km)

Kuvauksesta käy ilmi myös se, ettei emotioiden ilmaisemista pysty aina pidättelemään. Toisaalta eläinlääkäri arvelee, ettei asiakkaidenkaan silmissä ja korvissa ole mukavaa, jos eläinlääkäri alkaa moittia kollegoitaan.

Perinteisten perheviljelmien korvautuminen suuremmilla toimintalogiikaltaan yritysmaisilla yksiköillä merkitsee sitä, että *”potilas on enemmän tuotantoväline, ei itketä jos kuolee”*. Tämän asenteen yleistyminen taas tarkoittaa, että eläinten hoidossa ei pääse enää syntymään sankaritarinoita, *”että sitä lehmää hoidettiin niin ja niin pitkään ja (se) pelastu.” (Km)*

Tällaisesta *”vanhan hyvän ajan”* sankariteosta eläinlääkäri kertoi seuraavan tapausten. 80-vuotias asiakas hoiti 25 lehmää yksin (ja oli vastikään lopettanut karjanpidon): *”Lupasin, että (lehmä) nousee kolmen viikon päästä. Yksi aamu soitti, että nyt se on ylhäällä.”* Nykyisin sankariteot ovatkin kutistuneet pienemmiksi, kuten vaikka synnytysavun antamiseen tai sitten yksinkertaisesti siihen, että *”selviää työpäivästä”*. (Mm/Km) Sankariteon voi tulkita pätevyyden mittariksi ja identiteetin symboliksi – eläinlääkäri osaa parantaa lehmän, jos saa siihen aikaa.

Lemmikkien omistajat saattavat käyttää paljon rahaa pitkiin ja kalliisiin lemmikkiensä vakavien sairauksien hoitoihin. (Walsh 2009) Lemmikkien kohdalla sankariteoihin olisi mahdollisuus, aikaa ja rahaa asiakkaat olisivat valmiita käyttämään. Tätä eläinlääkäri ei välttämättä kuitenkaan koe enää tarpeellisiksi sankaritekojen alueeksi.

Hoitosuositukset puolestaan ovat sellaisia, että eläinlääkärille ei diagnoosin jälkeen jää paljon vaihtoehtoja punnittavaksi: *”ensin penisilliiniä, toiseksi penisilliiniä ja kolmas vaihtoehto on penisilliiniä, otat näytteitä ja mietit mitä tekisit ja sitten keksit – laitetaanpas penisilliiniä. (Km)* Vaikka edellisessä toteamuksessa on mukana ironiaa oman työn rutiineja kohtaan, kuvastuu siinä myös se kuinka työn kiteytyminen tietyksi automaattiseksi operaatioiksi synnyttää ammatillisia turhautumisen tunteita eikä sankariuden kokemuksia.

Vaikka eläinlääkäri korostikin penisilliinin käytön yleisyyttä, se ei ole ainut hoitokeino. Poikimahalvaukset hoidetaan kalsium infuusiolla suoneen, laidunhalvaukset magnesiumilla ja kalsiumilla infuusiona suoneen. Nämä ovat tilakäynneillä monta kertaa päivässä toistuvia hoitoja. Eläimen hoitamiseen liittyvät asiakkaiden odotukset ja nämä voivat toimia kriteerinä, jolla asiakkaat arvioivat eläinlääkärin ammatitaitoa. Eläinlääkärin kokemuksen mukaan hyvänä lääkärinä pidetään, varsinkin vanhempien eläimen omistajien joukossa sellaista, joka käyttää paljon lääkkeitä. (Km)

Hoitosuositusten mukainen rutiinihoito voi saada eläinlääkärin joskus tuntemaan, *”että onko eläinlääkärikoulutuksen hankkiminen ollut sen arvoista” (Km.)* Eläinlääkärin työhön sisältyy paljon erilaisia hoitotoimenpiteitä, jotka harjaannuksen myötä ovat kehittyneet rutiininomaisiksi psykomotorisiksi operaatioiksi: rokotukset, infuusiot, hampaiden raspaukset, sarvien sahaamiset, kissojen ja hevosten steriloinnit jne. Koulutuksen ja työtehtävien suhteen pohdinnoissa ja katoavien sankaritekojen muistelemisessa näkyy

professionaalisen identiteetin kiinnittyminen vahvasti työtehtävissä onnistumiseen.

Samaa asiaa pohti aikanaan maailmanlaajuisesti tunnettu eläinlääkäri-kirjailija James Herriot (1982, s. 323–331), joka katkoi eläimen sarvia aitasaksilla. Tämä tapahtui ennen kuin sahaaminen ja paikallispuudutus tulivat käyttöön. Työ vaati paljon voimaa ja väsytti tekijänsä nopeasti, kun katkaistavia sarvia oli useampia: ”sitten ponnistus ja katkaisu, ja kaiken aikaa takana mielessäni kysymys, jonka varmasti jokainen tuon ajan eläinlääkäri esitti itselleen: - Minkä ihmeen takia opiskelin viisi vuotta yliopistossa tehdäkseni tätä?” Niin informanttini kuin Herriotinkin pohdintaa voi tulkita oman ammatti-identiteetin ytimen ja rajojen reflektoinniksi.

Ehkäisevän työn lisäämistä tai juurruttamista eläinlääkäriin praktiikkaan vastustaa työn perinne – ambulatorinen praktiikka diagnooseineen ja hoitoineen - eläinlääkäriin kiire ja tuottajien kiireet, jolloin molemmille yhtä aikaa sattuvaa vapaata aikaa terveydenhuoltosuunnitelmien tekemiseen ei jää. Ja yhteisen ajan löytymättömyyttä selittää se, ettei ehkäisevä työ ole ensisijainen intressi sen paremmin tuottajilla tai eläinlääkärillä. (Kn/Km)

Työpäivä on rytmitetty sairaustapausten ja niiden kiireellisyyden mukaan. Eläinlääkäri ilmaisi siitä syntyvät kaksi ongelmaa jo ensimmäisten aineistonkeruupäivien aikana, ilman että asiaa erikseen kysyin:

”Nythän on semmonen ongelma, että jos tulee tällaisena normaalipäivänä joku semmonen aikaa vievä toimenpide, lehmän keisarileikkaus tuolla niin se on sitten taas pakka ihan sekaisin. Että semmosiin ei revetä taikka sitten terveydenhuoltosuunnitelmien tekoon.” (Km)

Kun toinen eläinlääkäri oli siirtynyt yksityiseksi, hän koki tilanteen omalta kannaltaan helpottavaksi, mutta yksi asia säilyi sentään samana: mihin ei nytkään *”taho olla aikaa”*: terveydenhuoltotyö. Mikä tämän sitkeän ajanpuutteen takana on?

Kunnan eläinlääkärinä hän oli omasta mielestään saanut tehtyä, mitä piti, *”mutt se oli tota jostain muusta pois.”* Hän sanoo tehneensä terveydenhuoltosuunnitelmia yksityisenä ollessaankin, jopa naapurikunnan puolelle yhteen taloon siellä työskentelevän kollegan pyynnöstä, mutta *”ei välttämättä kaikkein kannattavinta hommaa oo, ku siitä on niin vaikee laskuttaa”*. (Tutkija): Siihen mennee aikaa? *”Kyllä mutta sitä taksotusta pitäs varmaan sitä pitäs niin ku lisätä semmosele normaalitasolle. Mutta tuota sitte itte vähän kokee, ettei itte oo siinä niin hyvä, että ilkeis, että”*. (Kn)

Terveydenhuoltosuunnitelmien hinnoittelun nostaminen näyttäytyy ongelmallisena, koska eläinlääkäri kokee, ettei ole niiden tekemisessä tarpeeksi hyvä. Ja aikaa terveydenhuoltotyölle ei ehkä löydy, koska siitä ei tienaa yhtä hyvin kuin kliinisestä työstä? Samaan suuntaan viittasi toisen eläinlääkäriin pohdiskelu: *”oli se projekti, suunnitelma makso karjanomistajalle.. vajaa sata euroo...nyt kun se projekti on ohi, niin se tuota, se minkä verran nyt sitten käyttää aikaa ja hinnottelee.” (Km)*

Aikaisemmin tehdyt terveydenhuoltosuunnitelmat odottavat päivitystä: *”noin viisikymmentä terveydenhuoltosuunnitelmaa odottaa päivitystä” (Km)* ts. sitä hetkeä kun siihen on aikaa. Ehkäisevää työtä eläinlääkärit kertoivat tekevänsä myös ilman kirjoitettuja suunnitelmia. Tämä tapahtuu asiakkaalle praktiikan ohessa annettavin ohjein ja neuvoin ja silloin, kun havaitaan jokin ongelma, pyritään selvittämään sen syitä ja sitä mitä niille voisi tehdä. (Km/Kn)

Eläinlääkärit kyllä kuvasivat muutosta työssään sen suuntaiseksi, että nykyään hoidetaan useampia eläimiä samassa talossa, selvitetään ruokintaa jne., yksittäisten eläinten hoitoja on suhteessa vähemmän. (Kn) Ehkäisevän työn tai terveydenhuoltotyön yhteydessä puhutaan tila- tai karjakohtaisista ongelmista, joiden ehkäisyyn terveydenhuoltosuunnitelmissa paneudutaan. Tyypillisimmillään nämä ovat joko utaretulehdusongelmia tai sitten hedelmällisyysongelmia. Kolmas molempiin liittyvä ryhmä ovat ruokinnassa olevat ongelmat, mutta

”kaikki liittyy siinäkin kaikkeen. Ehkä jos niistä yksi yksittäinen pitää poimia, niin ne utaretulehdusongelmat, että niitä sitten pitää pohdiskella. Tässä just oli yksi tila alkuvuodesta, jolla niitä oli jostakin käsittämättömistä syistä.” (Km)

Ongelmat ovat jossakin ”syvemmällä” ja ”monisäikeisiä”, joita pitää katsoa ”aina kokonaisuuksina”, ”jos samalla tilalla on jotain tiettyä vaivaa paljon, niin pitää hälytyskellojen soida et nyt pitää ruveta miettimään et onko joku asia, mikä pitää korjata. Että ei se riitä et sä meet hoitaa ne yksilöt”. (Kn) Nuorempien tuottajien uskottiin olevan kiinnostuneita ehkäisevästä työstä (Kn) tai ainakin ymmärtävän, että terveydenhuoltosuunnitelmista olisi apua, mutta nämä ”sitten valittaa, kun ei vaan saa aikaiseksi eikä kerkeä.” Eläinlääkärin tulkinnan mukaan nuorella yrittäjällä voi olla kaikenlaisia paineita, minkä vuoksi se ei ole arvoasteikossa ensimmäisenä ”kun tekee jo kohtalaista tulosta muutenkin”. (Km)

Mankkinen (2011, 68) havaitsi palomiesten työtä koskevassa tutkimuksessaan, että nämä pitivät työssään ensisijaisena tulipalojen sammuttamista. Lainsäädännön ja johdon lähtökohta oli onnettomuuksien ehkäisytyö. Jos tulipalojen sammuttaminen rinnastetaan metaforisesti eläinlääkärin ambulatoriseen praktiikkaan, niin molemmissa on nähdäkseni silloin kyse siitä mihin identifioidutaan ja toimimisesta sen mukaan.

Tätä tulkintaa tukee myös se eläinlääkärin huomio (kn), että asia ei välttämättä ole aina kiinni yksinomaan asiakkaasta. Eläinlääkärit voivat olla niin ”erityyppisiä, että ”tuntuu, ett (...) on ihan onnellinen, jos se on sitä piipaa- praktiikkaa (...) on varmasti siinä erittäin hyvä.” (Kn) Kollegan kliiniseen työhön suuntautuneisuutta kohtaan osoitettua kritiikkiä lievennetään toteamalla tämän olevan erittäin hyvä praktikko. Ehkä tässä on yksi avain ehkäisevän työn implementoinnin vaikeuksiin; kunnaneläinlääkäri on praktikko, ei neuvontaeläinlääkäri.

Terveydenhuoltotyön kytkeytymiseen eläinlääkärin identiteettiin näyttäisi viittaavan myös se, että eläinlääkäri kokee terveydenhuoltosuunnitelmien aktiivisen tarjoamisen asiakkaille kiusallisena:

”Silloinhan on mukava tehdä kun se aloite tulee sieltä tuottajalta päin, että nyt mulla on tällainen ongelma. Kiusalliseksi minä edelleen koen sen, että sinne mennään tarjoamaan, että sulla homma kohenee, kun teet tämmösen suunnitelman. Että sen suunnitelman tekemisen vuoksi on pötkö.” (Km)

Samaa, asiakkaista itsestään lähtevää tarvetta tai halua ehkäisevän työn tekemisen perustana korosti toinenkin eläinlääkäri. Terveystenhuoltotyötä voi näennäisesti tehdä, täyttämällä teurastamoa varten jonkin paperin, mutta se

”on mun mielestä eri asia kun (...) jos ne on oikeasti huolestuneita jostain asiasta ja ne haluaa ite. Terveystenhuollonhan pitää aina lähteä sieltä talosta (...), nimenomaan tarpeesta, ei mistään semmosesta näyttämisestä.” (Kn)

Eläinlääkäreiden puheessa asettuvat vastakkain aito tai todellinen ehkäisevä työ, joka nousee asiakkaan tarpeesta ja paperityö, jossa suunnitelmia tehdään paperilla jotakin kolmatta tahoa varten. Toisaalta eläinlääkäristä lähtevä ehkäisevä työ, jota hän toteuttaa kliinisen työn ohessa neuvoilla tai huomauttamalla jostakin asiasta, voi törmätä asiakkaiden tietämättömyyteen ja ammattitaidottomuuteen. Asiat joihin eläinlääkäri kertomansa mukaan kiinnittää huomiota ovat esimerkiksi eläimen huono käsittely, sorkkien hoitamattomuus, puuttuvat parsimatot ja liian vähäinen vedensaanti. Tällaista tietämättömyyttä ja ammattitaidottomuutta on surullista nähdä. Vasikoilta saattaa puuttua kuivikkeita ja jos eläinlääkäri huomauttaa havaitsemistaan puutteista, asiakas saattaa reagoida vain, että *”aijaa”*. (Kn).

Eläinlääkäriin puolesta ihmiset saavat tehdä asioita miten haluavat, jos se ei aiheuta eläinsuojelullista haittaa. On kuitenkin asiakasryhmiä, jotka haluavat tehdä asioita paremmin ja poistaa ongelmia tilalta, mutta ovat kuitenkin *”täysin sokeita sille omalle toiminnalleen”*. Nämä asiakkaat sitten valittavat eläinlääkärikäyntien maksuista, ja heille tekisi mieli sanoa, että

”miks te ette laita alusia lehmille, niin loppuis nämä koli-infektiot. Et näkee ihan selkeätä tämmöstä (...) tääl on muutama, sanotaan (...) rakenteellisia ongelmia navetoissa (...) että ei oo parsimattoja ja on rikkinäiset parret ja sitten jalkavikoja lehmillä, niin onhan semmosta hidasta, hivuttavaa eläinrääkkäystä (...) ne on ehkä niitä vaikeita asioita sanoo kerta toisensa jälkeen, että ootteko muuten joskus ajatelleet laittaa nämä parret” (Kn)

”(...) muutamia paikkoja on joissa niin ku sormet syyhyää, että kuinka paljon saisi aikaiseksi, jos tuota tekisi suunnitelman ja sitä noudatettaisiin.”(Km)

Eläinlääkäri arvelee, että asiakas voi kokea terveystenhuoltosuunnitelmien tekemiseen kehottamisen jonkinlaisena painostamisena, mikä voi aiheuttaa jännitteitä ja säröjä eläinlääkäri-asiakas suhteeseen ja tämä voi jopa katkaista asiakassuhteen:

”(...) tila on tuolla semmonen, että aikasa yritti (...) sitä suunnitelmaa sinne tarjota ja sitten kun ei se onnistunut, niin sitten semmosia pienempiä uudistuksia (...) peräkkäisillä käynneillä saman asian sanonut. Kai ne kokivat sen jankuttamiseksi, että lopettivat sitten kokonaan. Tai sitten ne lehmät on tosi terveitä.” (Km)

Jälkimmäinen kommentti eläinten terveydestä on tulkittava lähinnä ironiseksi heitoksi, eläinlääkäriä ei ole pyydetty käymään tilalla enää. Eläinlääkäriin frustroituminen ei voi johtaa asiakassuhteen katkaisemiseen, mutta suhtautumista asiakkaaseen ja eläinlääkäriin toimintatapaa tilalla se voi muuttaa:

" (...) huomaa, että mitään ei tapahdu (...), se on niin turhauttavaa, (...) semmoinen non sa-leeraus, että ei vaan välitä ja (...) siinä vaiheessa sellainen vuorovaikutus loppuu, ja siinä jää palvelun tarjoajaksi ja tekee sitä mitä asiakas pyytää." (Km)

Myös toisen eläinlääkäriin mukaan tällaiset tilat ovat eläinlääkäriin kannalta

"turhauttavia" ja "sen takia onkin ihana, jos saa jonkun pienen muutoksen aikaan, niin se on niinku riemuvoitto." (Kn) "Tässä seuraavassa talossa mihin me mennään, on tosi vaikee valistaa, että ehkä kohta itsekin huomaat. Tahtoo vähän tulla keskustelua päälle, jos mä yritän jotakin sanoa. Minä oon sitten tyytynyt hoitamaan ne yksilöt siellä ja on ehkä vaikee erottaa mikä on todellista ongelmaa ja mikä on sitten semmosta turhaa hätäilyä. Asiakkaat ovat hyvin erilaisia." (Kn)

Ehkäiseväänkin työhön liittyy voimakkaita emotionaalisia latauksia asiakas-eläinlääkärisuhteessa. Molemmat eläinlääkärit kuvaavat vetäytymistä vuorovaikutuksesta ja tyytymistä palvelun tarjoajaksi tai hoitamaan vain yksittäiset eläimet silloin kun terveydenhuollolliset neuvot eivät saa vastakaikua asiakkaissa. Näissä tilanteissa näyttää tapahtuvan liukuma konsumerismin mukaiseen toimintaan, eläinlääkäri omaksuu teknisen konsultin roolin ja antaa asiakkaan asettaa konsultaatioiden agendan.

Eläinlääkäri joutuu myös arvioimaan sitä kenen ongelma on, sillä

"Jos viljelijä on tyytyväinen tuotantotasoon (litraa per lehmä per vuosi), vaikka se olisi alhainenkin ja lehmän hyvinvointi on hyvä, ei eläinlääkäriin ole syytä tehdä interventioita." (Kn)

Eläinlääkäri ei siis voi asettaa viljelijälle tämän liiketoiminnan tavoitteita, mutta joutuu arvioimaan kuitenkin sitä onko alhainen tuotto merkki ongelmista:

"Toisaalta alhainen maidon tuotto voi olla merkki huonosta ruokinnasta tai karjan hedelmällisyysongelmista, jolloin intervention tarve on olemassa." (Kn)

Ehkäisevään työhön liittyvät ristiriitaiset arviot heijastanevat sitä, että sen asema tai paikka praktikon työssä ei ole vielä vakiintunut tai siihen ei ole vielä löydetty organisoitumis-työnjaollisia keinoja. Esimerkiksi apteekeissa on lääke- ja itsehoitotuotteisiin liittyvä neuvonta koettu hankalaksi, koska se voi muuttua "tuputtamiseksi" ja tietyt asiakasryhmät, kuten kiireiset asiakkaat, vanhukset ja ulkomaalaiset on koettu hankalasti palveltaviksi. Haluttomuutta aktiiviseen lääkeneuvontaan apteekkien henkilöstössä voi aiheuttaa myös vuorovaikutustaitojen puute, jolloin työtä tehdään rutiininomaisesti, asiakkaan tilanteeseen tarkemmin puuttumatta. (Katajavuori 2005, 78 – 80.)

Aineisto ei anna viitteitä siihen suuntaan, että ehkäisevä työ nähtäisiin jotenkin feminiinisenä, kuten palomiesten laita oli. Tulkinnat eläinlääkäriammatin mahdollisesta psykologisesta maskuliinisuudesta ovat aineiston pohjalta ohuita. Joitakin viitteitä tähän suuntaan naiseläinlääkäriin kokemuksissa uran varrelta oli. Hän oli joutunut sukupuolensa vuoksi osoittamaan olevansa pätevä:

”kun Pohjanmaalla mä olin töissä niin siellähän ne suunnilleen ekana sano että apua, nainen, tai tyttö. Että tuota siellä piti sitten todistaa sitten se”

*”ja X:lla oli ehkä paljon enemmän ongelmia aikanaan, ku siellä oli mieseläinlääkärit että”
(Viittaa naapurikuntaan, jossa hän päivysti)*

Mutta nykyisellä alueellaan hän kokee, että ihmiset ovat ennakkoluulottomia ja suhtautuvat häneen neutraalisti;

”no sieltä tulee eläinlääkäri ja eläinlääkäri hoitaa lehmät ja ei ne kysele, että missä sä oot ollu ja montako vuotta sä oot tehny tätä, mullon niinku ammatillinen itsetunto varmaan ihan riittävä” (Kn)

Tosin viimeisen havainnointipäivän aikana minulle kerrottiin tarina, jossa tilan vanhempi isäntä oli puhunut puhelimeen naiseläinlääkäriin kuullen, että tuleekohan tuosta mitään, kun on ”tyttöeläinlääkäri”. Nuorempi isäntä oli katsonut eläinlääkäriä silmiin ja sanonut luottavansa tähän sataprosenttisesti. Eläimen hoidon jälkeen eläinlääkäri oli asiakkaalle kuitannut, että ”mukava kun tytötellään ...vielä tässä iässä.” (Kn/Km) Toisin sanoen aivan kaikilta asiakkailta usko eläinlääkäriin ammatin paremmasta sopivuudesta miehille ei ole kadonnut.

Naiseläinlääkäri kyllä vetosi siihen, että kannattaa luonnontieteitä, mutta se tapahtui eutanasian perustelemisen yhteydessä, ei eläinlääkäriin maskuliinisuus – feminiinisyys keskusteluissa. Seuraavassa luvussa kuvaan eläimen eutanasiaa eläinlääkäriin tehtävänä ja eläinlääkäriin suhdetta siihen.

5.8 HYVÄ HETKI HYVÄLLE KUOLEMALLE

Eutanasia, hyvä kuolema, käännetään joskus armomurhaksi. Eläimen hyvästä kuolemasta säädetään eläinsuojelulaissa ja asetuksessa. Eläinsuojelulain 32 § toteaa, että eläimen lopettaminen on suoritettava mahdollisimman nopeasti ja kivuttomasti. (Eläinsuojelulaki 1996) ja eläinsuojeluasetuksen 30 § toteaa, että eläimen voi lopettaa vain henkilö, joka osaa sen tehdä. Hänellä tulee olla riittävät tiedot kyseisen eläinlajin lopetusmenetelmästä ja lopetustekniikasta sekä riittävä taito toimenpiteen suorittamiseksi (Eläinsuojeluasetus 1996). Asetus myös määrittelee miten mikäkin eläinlaji saadaan lopettaa.

Eläinlääkäri on henkilö, jolla tarvittavat taidot ja tiedot ovat ja työssään hän joutuu-kin – ei päivittäin tai viikoittain – mutta silloin tällöin lopettamaan eläimen. Aineiston keruupäiviin osui viisi eläinten lopettamista: kaksi hevosta, kaksi koiraa ja yksi kissa. Lisäksi yhtä koiraa käytettiin vastaanotolla, jolloin lopettamispäiväksi sovittiin seuraavan viikon maanantai. Omistajat halusivat pitää lemmikkinsä luonaan vielä viikonlopun yli. Muiden tapausten kohdalla päätökset lopettamisesta oli tehty jo aikaisemmin, joten päätöksistä ei enää näissä tilanteissa eläinlääkäriin kanssa keskusteltu. (Mm/Mn)

Molemmat hevoset lopetettiin samaan aikaan pellolla. Toisen hevosen omistaja oli tuonut molemmat hevoset paikalle. Kuoppa, johon hevoset oli tarkoitettu haudata,

oli kaivettu valmiiksi. Pitelin hevosia suitsista, kun eläinlääkäri laittoi rauhoittavan piikin hevosiin. Hevosten alkaessa vaikuttaa uneliailta, eläinlääkäri laittoi lopetuspiikit. Toimen aikana omistaja kysyi pariin kertaan, että *”tarvitseeko hakea kivääriä”*, johon eläinlääkäri, ettei tarvitse. (Mm)

Matkalla hevosten lopetuspaikalle, eläinlääkäri oli kertonut, että hän pyrkii toimimaan sen mukaan kuin tilanne asiakkaasta näyttää. Ajaessamme pois, kysyin miltä edellä kuvaamani tilanne oli hänestä näyttänyt:

”No se asiakashan näytti semmoselle, että siellä ee hempeillä nyt siellä, että kivääri voijjaan hakkee, niin sitte ee ruveta pitämmään mittään muistopuhheita siitä.”

Pysty toimimaan aika suoraviivaisesti?

”Niin, että semmonen karkee linja oli sitten siinä, tilanne oes varmaan ollu toenen, jos siellä oes ollu sen lämminverisen hevosen se omistaja ollu paekalla. Siellä oli jo pitkän aikaa ollu pohdinnassa se lopetus, pitkitettii ja vetkutettii, nyt oli tullu se deadline, hyvä hetki.” (Km)

Eläinlääkäri käytti termiä *”hyvä hetki”*, tarkoittaen asiakkaan valmiutta lopettaa eläin. Tavallisesti asiakas päättää eläimen lopettamisesta. Poikkeuksen muodostavat eläinsuojelulain rikkomukset, jolloin eläinlääkäri saattaa antaa määräyksen lopettaa eläin. Jos hänellä ei tällöin ole varmuutta lopettamispäätöksestä, hän soittaa kollegalle ennen päätöksentekoa. (Km)

Eläinlääkäri totesi, että toisen eläimen lopettaminen ei tuota tuskaa, omistajan suhtautuminen ratkaisee. Hän yrittää suhtautua kuten omistaja suhtautuu. Ensimmäinen (lopetus) on pahin. Jostakin syystä naudan lopettaminen on vaikeaa, vaikka erityisempiä tunnesiteitä kyseiseen eläimeen ei olisikaan. Omat eläimet ovat sitten asia erikseen. (Mm)

Tilanteet voivat olla hankalia esimerkiksi silloin, kun avioparille on tullut ero ja toinen osapuoli tuo lopetettavaksi toisen koiran, *”miten pitäisi suhtautua? Voi olla, että jatkossa ollaan kiven sisässä istumassa.” (Km)* Eläinlääkärin kokemuksen mukaan asiakkaat harvemmin kysyvät hänen mielipidettään lopettamispäätöksissä, ainaakaan hevosten omistajat. Koirien omistajat saattavat kysyä enemmän, mutta yleensä jos vanha ja *”kaikenlaista vikkoo”* omaava koira tuodaan tutkimuksiin, niin silloin on

”aistittavissa, että joku asiakas vain hakkee varmistusta sille, että haluaa lopettaa, niin tuota semmoselle se peruste on sitte aeka heleppo sannoo, että eeköhän oo viisainta että...” (Km)

Mutta tällöinkin on syytä olla varovainen, sillä asiakas on voinut jo käydä toisella eläinlääkärillä ja hakeekin toisenlaista diagnoosia:

”Niissäkii pittää olla varovainen, että tuossa just alakuviikosta kävi semmonen, että tuli itkien, että kun eläinlääkäri sano, että tämä pittää lopettaa ja tämä on minusta vielä hyvässä kunnossa (...) Niin toisenlainen diagnoosi.” (Km)

Eläimen lopettaminen ei eläinlääkäristä ole mukavaa, mutta se miltä eläimen lopettaminen tuntuu, riippuu eläinlääkärin emotionaalisesta suhteesta eläimeen ja eläinlajeihin. Toinen eläinlääkäri kertoi omasta *”hirveän traumaattisesta”* kokemuksestaan ensimmäisellä päivystyskerralla vappuaatto yönä klinikalla, silloisella eläinlääketieteellisellä korkeakoululla:

”Mä päivystin siis ekaa kertaa kolmoskurssilaisena kandina, mä en ollu ikinä päivystänyt, silloin yöllä tuli poliisit toi semmosen ajokoiran ja beaglen sekoituksen, viisi kuukautta vanhan pennun, jonka mustasukkanen isäpuoli elikkä jonkun pikkutytön koiran, jonka äidin uusia miesystävä oli mustasukasuuksissaan hakannu rikotulla pullolla kuoliaaksi.” (Kn)

Halutessaan opiskelemaan eläinlääketieteelliseen, hän oli ajatellut olevansa hyvin eläinrakas ihminen. Opiskellessaan hän oli alkanut ajatella, että nyt turha hempeily on loppu ja nyt olen eläinlääkäri ja ajattelen tätä eri tavalla. Mutta vuosien kuluessa hän on huomannut, että enemmän ja enemmän pikkutytön eläinrakkaus tulee (uudestaan) esille. (Kn)

Eläinlääkärin kertomuksessa asettuvat mielenkiintoiseen suhteeseen toistensa kanssa eläinrakkaus, hempeily ja eläinlääkärinä oleminen. Ammatillisen identiteetin muodostumisprosessissa maallikon eläinrakkaus muuttuu asiantuntijan *”tunneneutraaliksi”* ajatteluksi. Kokemuksen ja ammatillisen kypsyyden myötä tilaa *”pikkutytön”* eläinrakkaudelle löytyy uudelleen.

Mutta toisaalta hän korostaa sitä, että ihminen on eläinlaji ja hän luonnontieteitten kannattaja:

”fysiikka on joskus ollu mun lempiaine, niin mun mielestä kukaan joka lukee fysiikkaa ja kemiaa tosissaan ei voi aatella muuten.” (Kn)

Hän ajattelee, että koira ei tiedä, kuinka kauan sen pitää olla täällä, eikä se ole mitään selityksiä velkaa, kun se kuolee. Hän käytti omaa koiraansa esimerkkinä, että jos sen vaihtoehdot ovat lakata olemasta, eli

”siitä tuntuu samalta kun musta ennen kuin mä synnyin” ja toinen vaihtoehto, on että se on jossain tipassa ja poissa kotoa, niin kyllä mä valitsisin omalle koiralle, että se on pois.” (Kn)

Eläinsuojelutapauksissa eläimiin kohdistuvan julmuuden taustalla ovat omistajan sosiaaliset ja taloudelliset huolet yhdistettynä alkoholi- ja mielenterveysongelmiin, mutta eläinlääkärin tehtävä ei ole arvioida ihmisen kärsimyksiä. Hän viittaa koulutuksessa korostettuun periaatteeseen, jonka mukaan:

”ei ole teidän tehtävänne arvioida ihmisten kärsimystä, vain eläimen” Tämä on vaikeaa mutta hyvä, että ”eläinlääkäri ei ole sallittu puolustaa ihmistä.” (Kn)

Tässä lainauksessa tulee esille professioiden pyrkimys rajata pois seikkoja, jotka eivät kuulu *”tapaukseen”* ts. ihmisen kärsimys, jota eläinlääkäri ei kuulu arvioida – se on muiden professioiden asia. Luonnontieteellisellä ajattelulla eläinlääkäri perus-

telee sitä, ettei eläin ole tietoinen – ainakaan kuolemastaan. Tällöin se ei voi kärsiä lopettamisestakaan. Terveen eläimen eutanasian voi oikeuttaa eläimen todennäköisellä tulevalla kärsimyksellä, kuten tapauksessa, jossa naisen aviomies potki koiraa ja vaimo pyysi eläinlääkärinä lopettamaan sen. Nainen oli eläinlääkärin kuvauksen mukaan

”sen olonen...varmaan joskus tullu vähän otettua enemmänkin kun keskiverto suomalainen niin alkoholia ja (...) koiran toi lopetukseen (...) mä kysyin, että minkä takia sä terveen nuoren koiran lopetat, että saanko kysyä.” (Kn)

Tässä kuvauksessa vastuu selkeästi on siirtynyt asiakkaalle, joka määrittelee agendan: *”sä... lopetat?”* Koiran lopettamisen jälkeen asiakas

”sitte itki ja suri hirveesti sitä koiraa ja kiitti hirveesti. Kiitos kun se meni näin nätisti.” (Kn)

Suru lemmikin menettämisestä kietoutuu kiitollisuuteen siitä, että sen kuolema tapahtui *”nätisti.”* Näin oli myös eläinlääkärin mukaan tapahtunut. Hän oli silloin ajatellut, että

”parempi että se on kuollu ku, että se nainen ei tiijä mitä sille tapahtuu siellä. Ihan oikeesti, koska seuraava vaihe ois ollu se, että me mennään sitten sinne terveystarkastajan kanssa touhuamaan ja miettimään sitten ratkasuja sille, että. Sill oli kuitenkin viis tai kuus vuotta sillä koiralla ja sit se kuoli nätisti.” (Kn)

Omistajalla on oikeus päättää eläimestään. Tässä tapauksessa naisen mies jo potki koiraa ja tilanteen tuleva kehitys oli eläinlääkärin mukaan nähtävissä. Eläimen lopettaminen kuitenkin herättää ristiriitaisia tunteita. Eläimen lopettaminen on *”kamala”*, mutta *”ihana”*:

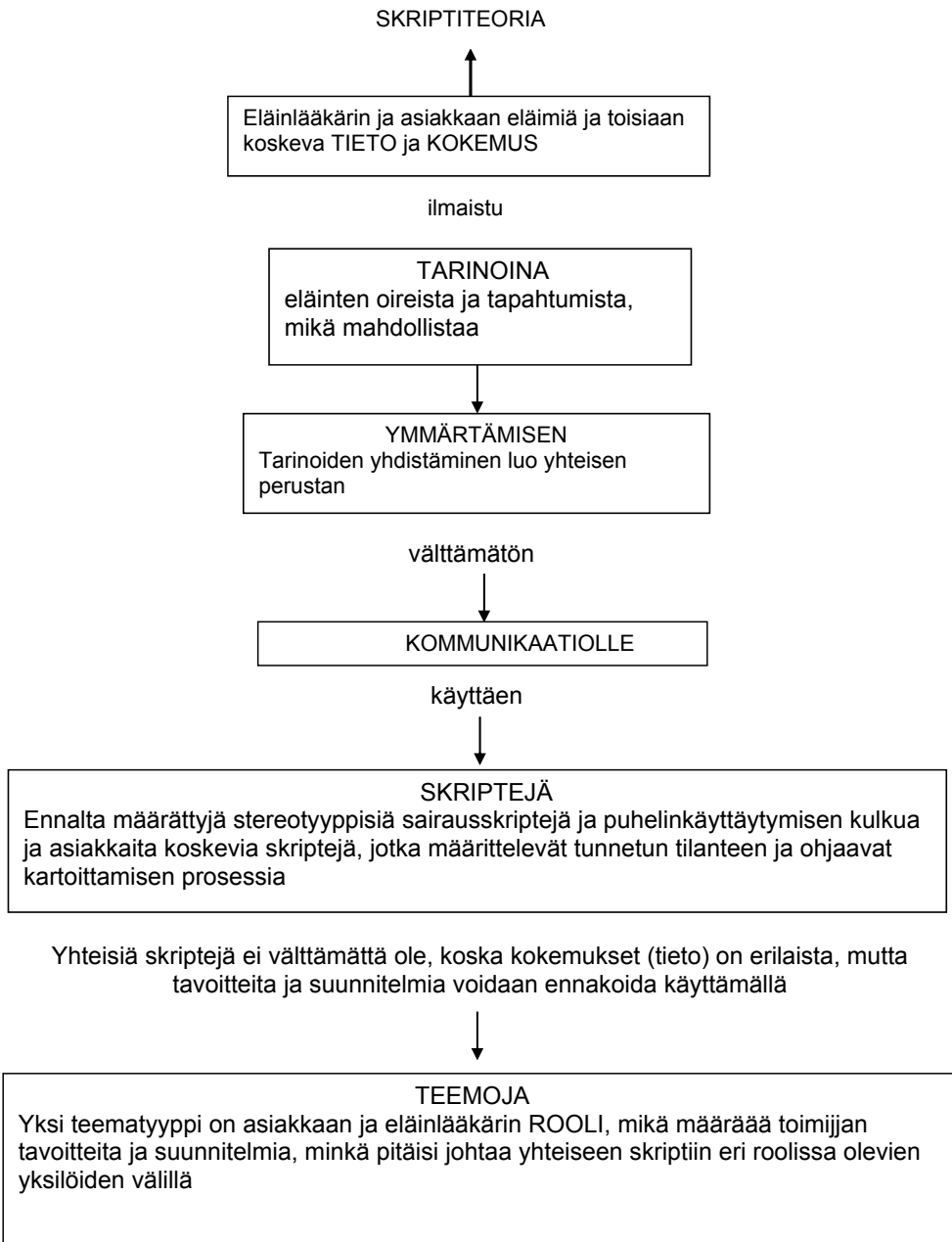
”tehä sillai et se koira ei niinku tiä sitä. Et sen voi tehä sillaikin että, ei tee semmosta hirveetä numeroa että, (...) laitetaan vanhalle koiralle piikki jalkaan ja sit se nukahtaa nätisti siihen. Niin en mä usko että se missään vaiheessa tuntee semmosta hätää että nytkö minut viedään pois täältä että apua minä kuolen.” (Kn)

Lemmikkien ja pieneläinten lopettamisessa eläinlääkäri joutuu ottamaan huomioon eläimen ja ihmisen siteen ja keskittymään sidekeskeiseen praktiikkaan toisin kuin tuotantoeläinten kohdalla. Tämä näkyy paitsi edellä olevissa eläinlääkäreiden kuvauksissa, myös siinä, että vaikeinta eläinlääkärille on *”jos, koira pitää lopettaa ja asiakas ei halua sitä” (Mn)* Lopettamisesta pyritään tekemään pehmeä ja mahdollisuuksien mukaan miellyttävä tilanne.

Pienenä detaljina tähän yhteyteen sopii kertoa kuinka kerran eläinlääkäri oli ajaa tien pinnan lähellä lentäneen linnun päälle. Kun tilanne oli vahingoitta ohi, eläinlääkäri totesi, että *”mä en tykkää ajaa eläinten päälle”*. Totesin siihen, että *”ee varmaan eläinlääkärinä”* ja hän jatkoi, *”ei se tuntuu tosi pahalta, jos ajaa..” (Kn)*

Tähän astinen kuvaus eläinlääkärin työstä on tuonut esiin sen sosiaalisen luonteen yksin tapahtuvasta työskentelystä huolimatta. Oleellista on eläinlääkärin ja asiakkaan

keskinäisen yhteisymmärryksen – yhteisten skriptien – löytäminen, mikä päivittäisessä työssä useimmiten onnistuu. Asiakas – eläin – eläinlääkäri kentässä on kuitenkin erilaisia potentiaalisia jännitteitä, jotka voivat aktualisoitua asiakkaiden odotusten, toiveiden ja pelkojen ja eläinlääkäriin professionaalisen ideaalin mukaisen toiminnan törmätessä toisiinsa. Alustava skriptiteoreettinen yhteenveto asiakkaan ja eläinlääkäriin vuorovaikutuksen kulttuurisesta mallista on kaaviossa 4.



Kuvio 9. Yhteenveto eläinlääkäriin ja asiakkaiden välisestä vuorovaikutuksesta

Vastattuani näin ensimmäiseen tutkimustehtävään siirryn vastaamaan toiseen tutkimustehtävään, miten kliininen päättely ja asiakasvuorovaikutus liittyvät toisiinsa sekapraktiikkaa tekevän eläinlääkärin työssä? Vastausta voi pitää yksilön osallistumisen ja kognition kuvauksena tietyllä tavalla rakentuneessa sosiaalisessa käytännössä ja siinä ilmenevien sosiaalisten suhteiden kuvauksena (Dreier 2009, 193 - 204) sekä etnografiselle tutkimustyyliille tyypillisenä pyrkimyksenä ihmisen toiminnan sosiaalisten merkitysten ymmärtämiseen tietyssä ympäristössä (Vuorinen 2005, 63).

6 Sairaush- ja asiakasskriptien yhteenkietoutuminen eläinlääkärin työssä

Kuten aikaisemmin kävi ilmi, eläimen sairauden diagnoosi on se jolle eläinlääkäri asiantuntijapalvelunsa rakentaa. Diagnosoiminen ja siihen perustuva hoito ovat myös professiolle yhteiskunnallisen työnjaon mukaan kuuluvia tehtäviä. Kliininen päättely sairausskriptien avulla (diagnoosi- ja hoitoprosessi), muodostaa keskeisimmän tehtävän praktikon työssä, sen kovan ytimen. Ehkäisevää työtä käsittelin edellä sekapraktikon identiteettiä analysoivassa luvussa. Samoin eutanasiaa käsittelin aikaisemmin. Tämä luku vastaa toiseen tutkimustehtävään kuvata eläinlääkärin työtä kliinisenä päättelynä ja siihen liittyvää asiakasvuorovaikutusta.

Pari huomautusta analyysista on paikallaan näin luvun aluksi. Kyseessä ei ole keskusteluanalyysi, tutkimusta ei ole sellaiseksi suunniteltu eikä data mahdollista keskustelujen analyysia. Kyse on tilannetietoisuuden ja käytettävien vuorovaikutus- ja sairausskriptien analyysista. Siinä on kyse siitä miten eläinlääkäri ymmärtää toimintaympäristönsä merkityksiä ja tekee päätöksiä suhteessa todennäköisiin tuleviin tapahtumiin tuossa ympäristössä (Bedny & Harris 1999, 65, Matthews ym., 2004, 149 - 150) ts. miten ja minkä varassa eläinlääkäri kontekstualisoi omaa toimintaansa.

Luvussa 5.1. kuvasin sitä kuinka eläinlääkäri organisoii työpäivänsä puhelintunnin aikana saamiensa puhelujen perusteella. Eläinlääkärin toiminta puhelintunnin aikana voidaan pelkistää seuraavanlaisen käsikirjoituksen muotoon, jota se noudattaa:

- * Saavu vastaanotolle (kello kahdeksan)
- * Istuudu pöydän ääreen
- * Avaa tietokone
- * Vastaa puhelimeen
- * Kysy anamneesin vaatimat kysymykset
- * Sovi asiakkaan tuloaika vastaanotolle tai oma käyntiaika asiakkaan luo
- * Tee puhelujen välillä laskuja/etsi jonkin tapauksen tietoja internetistä
- * Soita reseptimääräykset apteekkiin
- * Tunnin lopuksi jätä ilmoitus vastaanoton puhelimen vastaajaan, että olet sairaskäynneillä

6.1 VUOROVAIKUTUSSKRIPTIT JA TILANNETIETOISUUS PUHELIMESSA

Aikaisemmista luvuista on jo käynyt ilmi, että eläinlääkäri useimmiten tietää jo puhelinkeskustelun perusteella mikä eläintä vaivaa, eikä tilalle ajaessa tarvitse miettiä tai valmistautua jotenkin henkisesti tapaukseen. Miten eläinlääkäri sen tietää? Skriptiteorian näkökulmasta vastaus on, että tunnistamalla sairauden/häiriön mallin asiakkaiden puhelimesta antamien verbaalisten kuvausten perusteella.

Eläinlääkäarin asiakkaiden kanssa puhelimesta käymät keskustelut ovat pitkälle strukturoituja, vaikka puheenvuorot ja kysymykset jokaisessa puhelussa eivät luonnollisesti olekaan yksi yhteen. Ne edustavat institutionaalista vuorovaikutusta - erotuksena arkipäiväisestä keskustelusta, mutta niiden rakennetta määräävät myös oletukset vammojen ja sairauksien kulusta ja seurauksista. Institutionaaliseen vuorovaikutukseen on havaittu liittyvän kaksi ilmiötä: jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa ilmenevää keskustelujen laajaa kirjoa supistetaan valikoivasti ja keskitytään joihinkin tiettyihin menettelytapoihin, jotka kuitenkin perustuvat tavalliseen puheeseen. (Garfinkel 1967 sit. Heritage 1996.)

Aloitin eläinlääkäarin puhelinkäyttäytymisen analyysin yksinkertaisella tapauksella. Kyse ei ole sairauden diagnosoimisesta, vaan vammasta. Vaikka emme pystykään seuraamaan keskustelun vieruspareja (asiakkaan puhetta), voimme hyvällä syyllä olettaa, että eläinlääkäarin vastattua puhelimeen, asiakas esittelee kuka soittaa ja tervehtii, johon eläinlääkäri vastaa. Puhelimesta esittäytyminen ja tervehtiminen on myös arkipäiväisen keskustelun kirjoittamaton normi, jonka laiminlyönti aiheuttaisi toisessa osapuolella tarpeen etsiä selitystä toisen odotuksesta poikkeavalle käyttäytymiselle.

Eläinlääkäarin tarvitsee esittää vain yhden kysymyksen tai kaksi, jos lausuma 5 tulkitaan kysymykseksi. (EL = eläinlääkäri, 1 – 8: eläinlääkäarin puheenvuorot, taukko kolme):

Taulukko 3 . Esimerkki puhelun rakenteesta ja biomedikaalisesta sisällöstä

Eläinlääkäarin puheenvuorot	Rakenne	Kommentti
EL 1: "Eläinlääkäri M" (Kuuntelee)	Aloitus: Esittäytyminen ja tervehtiminen	
EL 2: "Huomenta" (Kuuntelee)		
EL 3: "Jaa" (Kuuntelee)	Aiheen käsittely Biomedikaalinen sisältö	Ei pääteltävissä mihin asiakkaan puheen sisältöön viittaa
EL 4: "Utareessa vai vetimessä?" (Kuuntelee)		Datan hankinta; tarkentava kysymys
EL 5: "Siitä on revenny" (Kuuntelee)		Tarkennus
EL 6: "Pittää yrittää saaha kiinni" (Kuuntelee)		Tavoite & lupaus tehdä asialle jotakin
EL 7: "Jäpussia tässä vaiheessa" (Kuuntelee)		Ohje asiakkaalle Rauhoittelu
EL 8: "Mennöö ainakin puoleen päivään." (Mm)	Lopetus	Saapumisajan arvio

Kysymys ”utareessa vai vetimessä” paljastaa sen, mistä eläimestä on kyse. (Kun jätän sen tässä mainitsematta, oletuksena on, että jokainen lukija tietää sen sanomattakin asiayhteydestä.) Toteamukset ”siitä on revenny” ja ”pittää yrittää saaha kiinni” kertovat, että kyseessä on jonkin aiheuttama haava ja sen mitä sille aiotaan tehdä. Arvatenkin asiakkaan puheenvuoro liittyy kysymykseen, mitä hän voi tehdä ja vastaus on ”jääpussia tässä vaiheessa”.

Seuraava asiakkaan puheenvuoro liittyy oletettavasti eläinlääkärin saapumisen ajankohtaan ja vastaus on arvio tästä. Edellä olevasta lainauksesta näkyy myös kuuntelemisen merkittävä osuus eläinlääkärin osalta, vaikka siihen käytettyä aikaa ei olekaan mitattu.

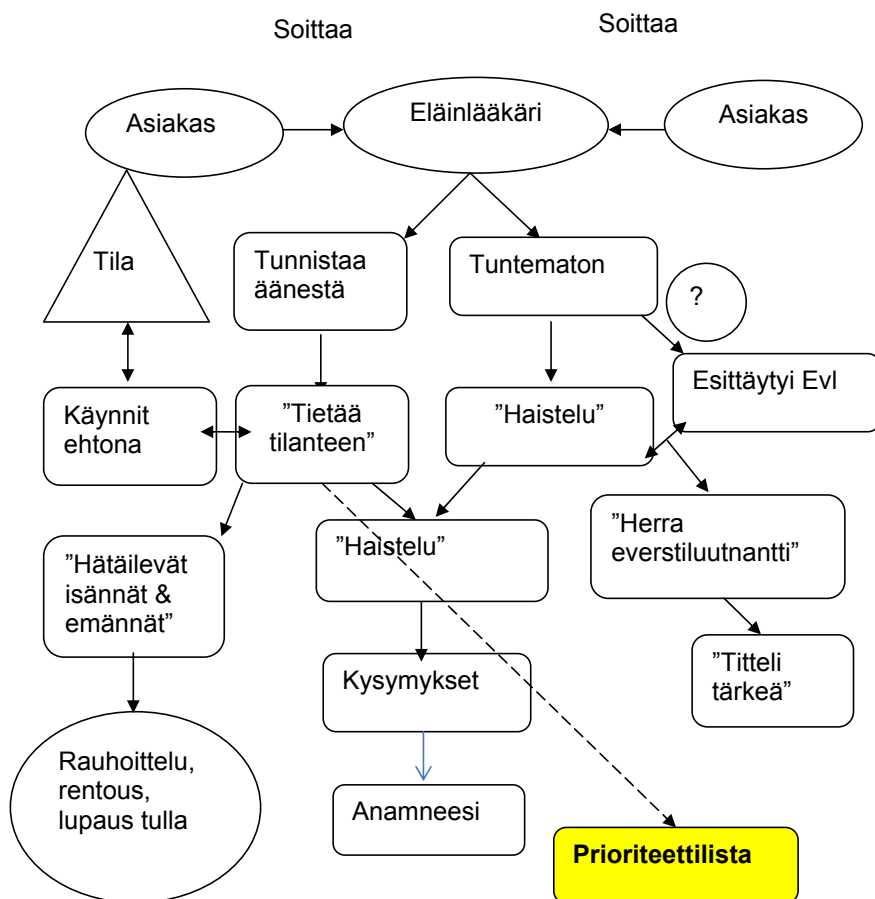
Tämä yksinkertainen selostus ja arvaukset asiakkaan puheenvuoroista eivät vielä ole asian ydin, vaan ydin on siinä kuinka puhelinkeskustelu fokusoituu institutionaalisen keskustelun tapaan. Institutionaalisen keskusteluista tekee niiden sidos eläinten sairauksiin ja fokusoituminen anamneesiin tekemiseen. Myös vuorovaikutus asiakkaan kanssa puhelimesta näyttäytyy eläinlääkärille ”*anamneesiin ottona*” (Kn), vaikka siihen sisältyy eläinlääkärin toiminnan näkökulmasta paljon muutakin, kuten tässä luvussa tarkoitukseni on osoittaa.

Toinen asia minkä edellä lainatuista eläinlääkärin puheenvuoroista voi päätellä, on puheen kontekstuaalisuus ja kielen indeksikaalisuus. Ilmaisussa ”siitä on revenny”, siitä on se pronominin elatiivimuoto ja pronominit kuuluvat indeksikaalisiin termeihin. Indeksikaalisten termien keskeinen ongelma on, että niiden tarkoitteet ja siten väitteiden, joissa indeksikaalisia ilmaisuja on, totuusarvokin vaihtelee olosuhteiden mukaan, joissa ne esiintyvät ja toisaalta ne voidaan ymmärtää vain kontekstuaalisuuden nojalla (Garfinkel 1967 sit. Heritage 1996). Tämän tekstin lukijoille – ja kirjoittajalle – jää edellisen keskustelun osalta siis arvoitukseksi se oliko repeämä utareessa vai vetimessä.

Mutta muutkin ilmaukset kuin tässä, tämä, tuo, se, nyt, minä, hän, sinä, silloin, pian, tänään, huomenna, ovat indeksaalisia. Esimerkiksi ilmauksen ”jääpussia tässä vaiheessa” merkitys voisi olla konkreettisen ohjeen ohella, ettei ole aihetta suurempaan hätään.

Garfinkel (emt.) käyttää indeksikaalisuutta myös korostamaan jokapäiväisten ilmausten mielen riippuvuutta siitä kontekstista, jossa niitä käytetään. Tämä käsitys poikkeaa siitä käsityksestä, että kielen termien ymmärrettävyys ja merkitys riippuu niiden sisältöä koskevasta samanmielisyydestä puhujien kesken. Garfinkel (emt.) esittää, että puhutun ymmärrettävyys perustuu vuorovaikutuksessa olevien kykyyn käyttää tiettyjä menetelmiä sen päättelemiseen, mitä tarkoitetaan. Näitä menetelmiä ei pueta sanoiksi, vaan niissä käytetään arkitietoa ja kontekstia resursseina, joiden avulla epämääräisille ilmauksille löydetään täsmällinen mieli. Käytetyistä menetelmistä seuraa, että puhuminenkin ymmärretään toiminnaksi.

Kuvioon kahdeksan olen tiivistänyt eläinlääkärin puhelinkeskustelun rakenteen ja prosessin sellaisena kuin se havaintojen ja eläinlääkärin oman kuvauksen perusteella ilmenee. Puhelinkeskustelujen kulku ja sisältö ovat myös hyvä esimerkki tilannetietoisuudesta ja kontekstin käytöstä resursseina sen päättelemisessä mitä tapahtuu ja myös siitä taitavuudesta, jolla merkityksiä puheessa nopeasti tuotetaan. Kuvausta voi lukea myös puhelunkeskustelun tarjoumina, esimerkiksi se miten eläinlääkäri reagoi everstilutnantiksi esittäytyneeseen asiakkaaseen.



Kuvio 10. Vuorovaikutusskriptit ja tilannetietoisuus puhelinkeskustelussa

Kun asiakas soittaa ja eläinlääkäri vastaa puhelimeen, hän yleensä tunnistaa soittajan *jo äänestä* ja *tietää tilanteen* tilalla, kun on käynyt siellä muutaman kerran. Eläinlääkäri konstruoi mielessään kuvan tilanteesta tilalla.

Kun soittava asiakas on entuudestaan tuntematon, joutuu eläinlääkäri orientoitumaan tuntemattomaan asiakkaaseen "haistelemalla" tilannetta puhelimesta. Onnistuneesta orientaatiosta tilanteeseen ennestään tuntemattomaan asiakkaan kohdalla kertoo seuraava tapaus. Siinä eläinlääkäri oli tulkinnut asiakkaalle merkitykselliseen asian tämän tavasta esittäytyä. Tuntematon asiakas oli esitellyt itsensä everstiluutnantti x:ksi (ruotsinkielinen nimi) puhelimesta. Tähän eläinlääkäri oli kertomansa mukaan vastannut "herra everstiluutnantti", jolloin asiakas oli kysynyt "missä olette saaneet noin hyvän koulutuksen?" ja soittanut vielä monta kertaa sen jälkeenkin.

Eläinlääkäri oli tulkinnut, että tittelin täytyi olla soittajalle tärkeä, koska tämä esittäytyi sitä käyttäen. Tällainen armeijan tervehtimiskäytäntöjen siirtäminen ja tulkitseminen merkitykselliseksi toisessa kontekstissa edellyttää tietenkin niiden tuntemista, mutta osoittaa myös oivaltavaa tilanne- ja kommunikaatiotajua.

Samaan tapaan kulkee toisen eläinlääkäarin kuvaus. Lemmikkieläinten omistajia

ja heidän tilanteitaan eläinlääkäri ei välttämättä tunne niin hyvin, sillä lemmikit hoidetaan enimmäkseen vastaanotolla.

”Siis nautakarja, lypsykarjapuolella asia on ihan toinen (...) ensinnäkin mä tunnen hyvin kaikki ne talot, ihan ehkä yhtä tai kahta lukuun ottamatta. Mä osaan arvioida, mä tunnen monen vuoden ajalta millaisia ne ihmiset on ja miten ne reagoi eri asioihin (...) joku on niin sanotusti rumasti sanottuna vähän avuttomampi kun toinen (...) lehmänpojitukset on semmosia, että joku ei suostu kokeilemaan sitä ollenkaan (...) et se koskee koko lehmää (...) Sit on semmosia taloja (...) jos ne soittaa pojituksessa niin on jo ihan hiukset pystyssä että apua siellä on jotain ihan hirveetä kun ne ei oo saanu sitä vasikkaa.” (Kn)

Puhelindiagnoosin tai -hypoteesin tekemisen ehto on, että eläinlääkäri tuntee tilat ja siellä olevien ihmisten tavan reagoida erilaisiin tilanteisiin. Olennaiseksi tämä paikallinen ja hiljainen tieto muuttuu, kun eläinlääkäri tekee oman arvionsa siitä, kuinka kiireellinen tapaus on ja missä järjestyksessä hän päivittäiset matkat tekee. Matkojen prioriteettilistan laatiminen perustuu eläinlääkärin tilojen tilanteiden ja asiakkaiden tuntemukseen, eikä niinkään asiakkaan puhelimesta kertomaan (Km). Toinen eläinlääkäri korostaa sitä, että asiakkaan on päätettävä onko eläinlääkärin tultava käymään (Kn), mutta jotkut asiakkaat eivät halua olla vaivaksi:

”Sitten yks asiakastyyppejä on semmonen että ne aina pelkää että ne on riesaks ja vaivaks ja että, että jos sä vaan millään kerkeet tuleen ja sitten mä oon sanonu niille että sitäjän varten mää täällä oon että mä tuun halvauslehmät hoitamaan että, et se että on välillä kiire niin se ei tarkoita sitä että senhän takia se on se kiire kun joutuu priorisoimaan.” (Kn)

Eläinlääkärin arvion mukaan ihmiset 95 prosenttisesti tietävät haluavatko he eläinlääkärin tulevan vai ei. Suurin osa pyytää, että voisiko eläinlääkäri tulla tänään käymään, eikä tämä ala siinä tilanteessa epäilemään kannattaako tilalle tulla, sillä omistajan kertomaan kuvaukseen eläimen tilasta pitää myös suhtautua kriittisesti, sillä:

”Et näähän menee aina etusijalle jos sä, viime viikolla tiistaina silloin kun sä et vielä ollu niin oli semmonen tapaus että lehmällä oli utaretulehdus ja sitten se oli muuten hirveen huonon näkönen se lehmä omistajan mielestä ja sitten mä yritän vähän päässäni miettiä että jos on utaretulehdus ja sil ei oo kuumetta, niin sen ei pitäis olla niin huonon näkönen että se on ihan uneliaana roikkuu pää. Pitää miettiä et onks siellä jotain muuta. Sit mä menin sinne, niin sillä oli halvaus. Ja se mietti hirveesti, et tuunks mää vai en ja sitten mä sanoin sille että mä kyllä ihan mielelläni tuun sinne jos te vaan haluatte, niin tule sitten.” (Kn)

Eläinlääkärin tulkinnan mukaan haluttomuus pyytää eläinlääkäriä tulemaan liittyy asiakkaiden kiltteyteen ja nöyryyteen ja siihen, että nämä miettivät rasittuuko eläinlääkäri vai ei. Tässä vaikuttaisi olevan kyseessä asiakkaan eläinlääkärin kanssa toimimiseen liittyvä skripti, eläinlääkäriä ei voi vaatia tulemaan. Toisessa tapauksessa asiakkaan eläimen lukukyky ei vaikuta olevan kehittynyt, mikä tekee näistä pohdiskelijoita:

”tai sitten ne tilaa ajan koiralle eikä ne paljo puhu siitä että, ei ne niinku en mä siinä rupee kyselemään että onks sillä nyt varmasti tarpeeksi hammaskivee että se kannattaa poistaa. Että jos ne tilaa hammaskiven poistoon ajan niin mä annan sen sille ja. Ei sitä silleen niinku suurin osa on ihan selkeetä mutta sitten on näitä tällöisiä pohdiskelijoita.” (Kn)

Kun päätökset tiloilla käynneistä on tehty, prioriteettilista laadittu ja eläimet vastaanotolla hoidettu, ovat vuorossa matkat tiloille ja talleille. Ne muodostavat eläinlääkärille vaihtelevan työympäristön, joissa eläimen sairaus diagnosoidaan ja hoidetaan ja joissa eläinlääkäri myös kohtaa eläimen omistajan tai hoitajan kasvoista kasvoihin.

6.2 MALLIN TUNNISTAMINEN VERBAALISEN KUVAUKSEN PERUSTEELLA

Eläinlääkärin tekemät sairauksien diagnoosit perustuvat mallin tunnistamiseen (pattern recognition) ja sairauskripteihin. Diagnostisen päättelyn kuvaaminen tässä nojaa selontekoihin, joita eläinlääkärit omasta eläinten sairauksia koskevasta päättelystään antoivat. Diagnoosissa on sen yleisen merkityksen mukaan kysymys sairauden määrittelemisestä. Sekapraktiikkaa tekevä eläinlääkäri joutuu työssään hallitsemaan monia eläinlajeja, pieneläimistä suurelajiin, lemmikeistä tuotantoeläimiin ja joskus ottamaan kantaa vaikkapa siihen ovatko raapimajäljet hiehon lavassa karhun aiheuttamia (Km).

Eläinlääkäri tekee arvionsa eläimen sairaudesta usein hyvinkin lyhyen puhelinkeskustelun perusteella. Joissakin tapauksissa, kuten laidunhalvauksen kohdalla, diagnoosi on tehtävä oikein jo puhelimesta, sillä eläimen hengen pelastamisessa kyse voi olla minuuteista tai tunnista. Joskus eläin on menehtynyt, vaikka eläinlääkäri on lähtenyt vastaanotolta heti puhelinoiton jälkeen.

Puhelindiagnoosin nopeus ja osuvuus herätti kysymyksen siitä, mihin se perustuu. Eläinlääkärit totesivat, että he kysyvät jo puhelimesta kaiken [tarvittavan] ja

”niin kyllä mä kysyn yleensä ne samat kysymykset” (Kn) ja

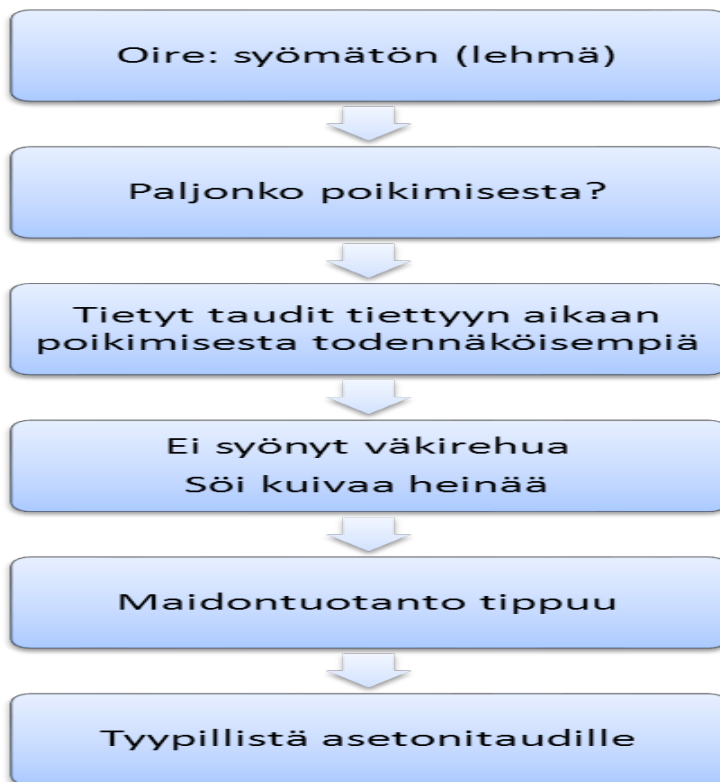
”kyllähän se niin ku semmosella karkeella sabluunalla valtaosan pystyy viikkomaan pois jo puhelinkeskustelun perusteella. Voihan sille sitte jiihä semmoset vaihtoehot, ett se oletusdiagnoosiikka oo oikeen, se on joku muu tauti, jota ei pysty määrittelemään” (Km).

Skripiteoriaan perustuva kliinisen päättelyn malli lähtee oletuksesta, että sairaudet kehittyvät ajan funktiona ja diagnostikon on etsittävä ajallisten sekvenssien kanssa yhteensopivia merkkejä. Sairauksia koskevilla oletusarvoilla on käsikirjoituksissa keskeinen rooli.

Eläinlääkärin selonteko omasta ajatteluprosessistaan diagnoosia tehdessä muistuttaa melko tarkkaa skriptimallin mukaista päättelyä:

"(...) no kyllä sitä niinku ku ne soittaa vaikka jonkun, on syömätön ja sitten kysytään että paljonko poikimisesta, niin tietyt taudit on tiettyyn aikaan poikimisesta ja niinku todennäköisempiä ja sitten, kun tuota tiettyssä taudissa sitten toisen ruuan, niin ku tuossakin se soitti niin tuota lehmä kyllä söi mutta väkirehua ei syönyt, mutta kuivia heiniä ja se on aika tyypillistä asetonitaudille⁸ (...) ja maitotuotos tippuu ja tyypilliseen aikaan poikimisesta elikkä tuotos kun lähtee nousemaan niin kyllä se, et siinä vaan tehhään oletusarvoja niille diagnooseille ja sitten kysellään mikä, mikä mihinnii diagnoosiin sopis." (Km)

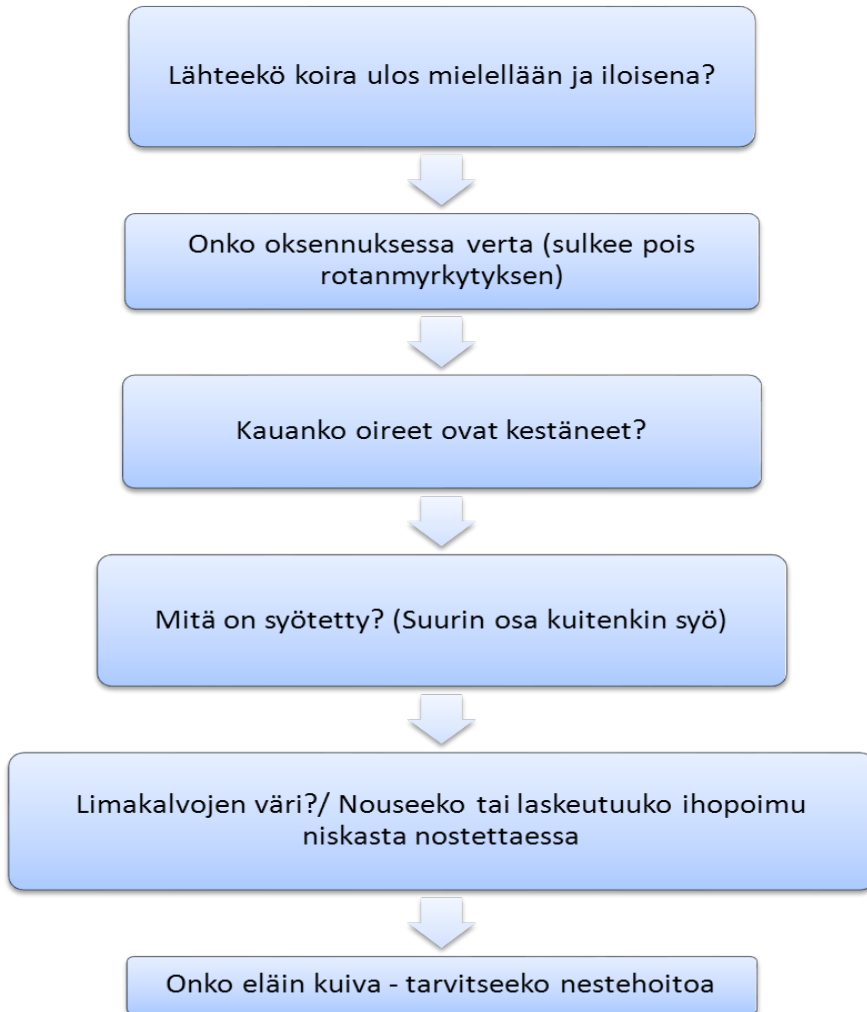
Kaaviossa olen hahmotellut kliinisen päättelyn kulun prosessikaaviona:



Kaavio 2. Skriptimalli sairauden diagnosoimisesta eläinlääkärin kuvauksen perusteella (Km)

⁸ Asetonitauti eli ketoosi: kolmen viikon tauti, koska yleisin esiintyminen kolme viikkoa post partum. Oireina ovat ruokahalun lasku tiettyssä järjestyksessä: jauhot, säilörehu, viimeisenä heinä. (Pyötälä & Tiihonen 2005)

Samaan tapaan etenee toisen eläinlääkärin kuvaus siitä, miten hän toimii halutesaan tietää onko koiralla esimerkiksi mahasuolikanavan tulehdus, joka on *”hirveän yleinen, yhtä yleinen kuin ihmisen oksennustauti”* ja tulee *”vähän samanlaisina epidemi- oina”*. (Kn)



Kaavio 3. Päättelyketju koiran mahasuolikanavan tulehduksen⁹ toteamiseksi

⁹ Mahasuolikanavan tulehdus oireilee akuuttina oksenteluna tai ripulina. Koiran yleisempiä sairauksia, jonka syy jää usein epäselväksi (voi olla ruokinnan muutos, pilaantunut ruoka, ylensyönti, lääkkeet, virukset ja bakteeri). (<http://www.ouluvet.fi/ripuli.html>)

Oletusarvojen käyttö selittää sitä miksi niukaltakin vaikuttava informaatio oireista riittää ja tutuissa tapauksissa ”mallin tunnistaminen” voi tapahtua melko välittömästi. Eläinlääkäri kykenee erottamaan olennaisen ja epäolennaisen poimimalla asiakkaiden kertomuksista kysymystensä avulla sairauksia koskeviin käsikirjoituksiin sopivia vihjeitä. Sairausskriptien käyttöön yhdistyy asiantuntijan kyky hakea tietoa pitkäkestoisesta muistista hyvinkin nopeasti. Tämä toimii perustana kristallisoituneelle älykkyydelle, jossa on kysymys tuttujen ongelmien ratkaisemisesta rutiininomaisesti ratkaisumallien varassa, jotka ovat kokemuksessa kehittyneitä ja osittain automatisoituneita. (Hakkarainen & Paavola 2006, 219, 225.)

Eläinlääkäri varmistaa diagnoosin tutkimalla eläimen paikanpäällä. Tämä perustuu oireiden antamiin vihjeisiin. Keskeisenä välineenä tässä toimivat eläinlääkäriin aistiha-vainnot. Puhelindiagnoosia tehtäessä keskeinen väline on kysymysten esittäminen asiakkaalle ja tämän antamien vastausten tulkitseminen. Eläimen yleinen olemus, seisoma-asento, kykeneekö eläin nousemaan ylös makuuasennosta, lämpö, ulosteen kovuus tai löysyys jne. on vihjeitä tai merkkejä siitä, mikä eläintä mahdollisesti vaivaa. Kuumeen mittaamisen ohella stetoskoopilla kuunteleminen on keskeinen osa diagnoosin tekoa.

Kiimahoitoja lukuun ottamatta eläinlääkäri kuuntelee kaikilta lehmillä sydämen, keuhkot ja pötsin toiminnan, joka on miltei tärkeämpi kuin sydämen kuuntelu. Juoksutusmahan toiminnan kuunteleminen kuuluu myös rutiinitoiimiin. (Kn) Kuunteleminen ja diagnoosin miettiminen vaativat keskittymistä. Näissä tilanteissa asiakkaan esille ottamat uudet tapaukset häiritsevät eläinlääkärää.

Rektaalitutkimus on päivittäin useaan kertaan toistuva rutiini (ks. kuva). Kiimahoidoissa munasarjojen tutkiminen tapahtuu rektaalitutkimuksella. Tällä halutaan selvittää sitä missä kiimakierron vaiheessa eläin on ja se toimivatko munasarjat. Kohtutulehduksissa rektaalitutkimuksen avulla tunnustellaan onko kohdun kaula normaalin paksuinen ja – muotoinen sekä onko kohtu oikean kokoinen ja ovatko munasarjat normaalit. Kiimahoidoissa munasarjat ovat kiinnostavimmat, tutkitaan toimiiko kiimarakkula tai keltarauhanen ja missä kiimakierron vaiheessa lehmä on. Myös tiineyden tarkistamisessa rektaalitutkimus toimii lehmien kohdalla hyvin.

Sisätautidiagnostiikassa *”aika pitkälle pääsee sitten sitä elukkaa kahtelemalla, niin pääsee diagnoosiin.”* (Km/Kn) Yleisimmät sairaudet lehmien kohdalla ovat utaretulehdukset¹⁰, steriliteetti¹¹, poikimahalvaukset¹², laidunhalvaukset¹³ ja juoksutusmahavai- vat¹⁴ (Km/Kn). Sairauksien esiintyvyys voi myös vaihdella eri vuosina ja jotkut sairau- det voivat vaikuttaa välillä kadonneen ilmaantuakseen sitten uudelleen:

¹⁰ Utaretulehdus eli mastiitti. Yleisoina ovat kuume ja syömättömyys, paikallisoireina utareessa läm-
pö, turvotus ja arkuus tai muutokset sairaan neljänneksen maidossa (vetisyys, kokkareet) (Pyörälä &
Tiihonen 2005).

¹¹ Steriliteetti eli hedelmällisyshäiriö

¹² Poikimahalvaus on kalsiumin aineenvaihdunnan häiriö. Oireita ovat mm. ruokahalun häviäminen,
ruumiin lämpötilan lasku ja perifeeristen osien viilentäminen. Turpa on kuiva, sydän vaimea ja pulssi
voi hidastua. Lehmä alkaa horjua, ei lopulta enää pääse ylös ja vähitellen tajuntakin häviää. (Pyörälä &
Tiihonen 2005.)

¹³ Laidunhalvaus voi aiheuttaa lehmän äkkikuoleman tunnin sisällä oireiden alkamisesta. Lehmä horjuu
ja kaatuu ja kouristelee. Magnesiumin puute aiheuttaa laidunhalvauksen. (Pyörälä & Tiihonen 2005)

¹⁴ Juoksutusmahavaiva viittaa juoksutusmahan laajentumaan ja dislokaatioon johon altistavat mm. kor-
kea väkirehupitoisuus ja matala kuituptoisuus ruokinnassa, korkea tuotanto, parsinavetta. (Pyörälä &
Tiihonen 2005)

"Kyllä viime kesän rehuissa, että näitä juoksutusmahavaivoja on paljon. Se on aina joka vuosi on joku uusi, asetonitautia kanssa normaalia enemmän. Välillä se jo tuntu, että sitä ei oo olemassakaan." (Km)

Eläimen sairauden diagnostiikka on kaksivaiheinen prosessi. Oletusdiagnoosi tehdään puhelimesta ja lopullinen diagnoosi paikan päällä eläimestä tehtävien aistinvaraisten havaintojen avulla. Keskeinen väline näissä ovat sairauksia koskevat skriptit ja asiakkaiden kertomukset ja eläinlääkärin asiakasta koskevat tulkinnot.

6.3 ASIAKKAAN ELÄIMEN LUKUKYKY ELÄINLÄÄKÄRIN TYÖN APUNA

Eläinlääkärin tarpeen havaitsee ensin asiakas ja hänen toiminnastaan riippuu, milloin eläinlääkəriin otetaan yhteyttä. Asiakkaat varioivat sen suhteen kuinka herkästi he turvautuvat eläinlääkəriin. Joidenkin ihmisten käyttäytyminen eläimen sairastuessa on eläinlääkärin mielestä joskus *"aika huvittavaa"*. Omistaja on hirveän huolissaan, kun koira ei ole syönyt aamulla, vaikka omistaja itseään ei mahataudissa söisi moneen aamuun, ainakaan samalla ruokahalulla. (Kn)

Näiden asiakkaiden *"eläimen lukutaito"* ei ehkä ole niin kehittynyt kuin toisten. Merkitsevää apua eläinlääkärin päättelyprosesseille tuo asiakkaan *"eläinten lukutaito"* (Km) tai *"karjasilmä"* (Kn). Silloin kun avunpyyntö esimerkiksi poi'itukseen tulee tilalta, jossa eläinlääkärin kokemuksen mukaan asiat pitäisi olla hallinnassa, nostaa se eläinlääkärin *"hiukset pystyyn"*. (Kn)

Kun eläinlääkäri saapuu tilalle ja varmistaa tekemänsä puhelindiagnoosin eläintä tutkimalla, omistajan eläimenlukutaito auttaa eläinlääkəriä erottelemaan sen, miten eläin normaalisti käyttäytyy, siitä mikä on sairaudesta tai ehkä eläinlääkärin paikalla olosta johtuvaa. Tämän merkitys tulee esille erityisesti silloin, kun tilalla on omistajan sijasta lomittaja, joka ei tunne karjaa yhtä hyvin kuin omistaja:

"(...) sehän on hirveen arvokasta se, sen huomaa sillon kun on lomittaja ja lomittaja soittaa eläinlääkärin siitä on paljon enemmän miettimistä, kun se lomittaja ei tiedä millanen se lehmä on. Esimerkiksi, jos se lehmä on hirveen säpsy, hirveen hermostunu, niin on erittäin kiinnostava tietää onks se sen luontonen lehmä vai onks se nyt semmonen. Jos sillä on vaikka aivoasetoni, joka on tämmönen äkillinen asetonitauti, joka aiheuttaa keskushermosto-oireita. Tai vaikka magnesiumhalvaus, jossa lehmä menee sellaseks hirveen hermostuneeks ja täriseväs semmoseks, niin on hyvin kiinnostava tietää. Isäntä saattaa sanoa, että se on aina tämmönen tää lehmä että se pelkää eläinlääkäreitä, se menee aina tämmöseks, tietää että se ei välttämättä oo keskushermosto-oire. Mutt jos se on lomittaja, joka ei tiedä sitä asiaa, niin se on aina. Se on hirveen tärkeä, se mitä vakituisesti lehmää hoitava ihminen sanoo. Niin kun sinä näit äskeisessä talossa, se emäntä näki vähän liioitellusti sanottuna kilometrin päästä, että lehmällä on kuumetta.." (Kn)

Myös asiakkaiden koulutus ja kokemus (ja nyt puhutaan tuotantoeläintenomistajista) helpottavat eläinlääkärin työtä (Km/Kn). Näissä tilanteissa voisi perustellusti

puhua jaetusta asiantuntijuudesta jaetun kognition mielessä. Asiakas ja eläinlääkäri jakavat omat kognitionsa eläimestä ja sen tilasta. Asiakas ei tällöin ole vasta-asiantuntija, vaan eläinlääkäriin luotettava tuki ja yhteistyökumppani.

Eläinlääkäriin (Kn) mielestä vanhojen karjanhoitajien pitäisi olla ylpeitä karjasilmästä, koska sitä *”ei pysty opiskelemaan missään”* eikä sitä voi siirtääkään. Taitona se on *”korvaamaton”* ja *”mittaamattoman arvokas”* ja *”hirveän tärkeä”* eläinlääkäriin työssä.

6.4 LEMPIDIAGNOOSI JA MALLIN VÄÄRINTUNNISTAMISEN RISKI – VIRHEDIAGNOOSI

Toinen eläinlääkäri käytti kerran termiä lempidiagnoosi, kun lehmältä löytyi naula¹⁵. Hän totesi olevansa tunnettu kollegoiden keskuudessa siitä, että hänen kohdallaan diagnoosi on *”aina naula”*. Tilanteessa, jossa asia tuli puheeksi, kävi ensiksi juuri päinvastoin, hän ei ollut tunnistanut, että kyseessä on naula:

”Naula on semmonen (...) unohdettu diagnoosi. Oon mä ittekii sitä niissä mokannu joskus. (...) se on semmonen, että ihmiset ei aattele sitä. Sehän on niin ku, ett itse asiassa mä vähän soimaan itteeni, koska mulle ei tullu mieleenkään tossa aamulla, että se olis naula. Siinä on niin erilaisia oireita. Toisella oli alilämpö ja mut ei se kauhee ollu. Tota sillee naulatesti on hyvä, että jos on tommonen lehmä jolla on naula testi kaks minuuttia ja sit meet laittaa sille kalkkia, niin voi käyvä huonosti.” (Kn)

Kun kysyin toiselta eläinlääkäriltä lempidiagnoosista, hän totesi, että sellaisia hän pyrkii välttämään. Kuitenkin hän kertoi kuinka klinikalta X tuli yhteen aikaan hevosia hänen hoidettavakseen ja niillä kaikilla tuntui olevan vika kyynärnivelsä, mikä ei hänen mukaansa tilastollisesti arvioiden voi olla mahdollista. (Km) Vaikka lempidiagnoosien yleisyydestä ei voi mitään sanoakaan, kuvaa se terminä ehkä rutii-ninomaisen päättelyn riskiä, ajatellaan, että ensimmäisenä mieleen tuleva diagnoosi on oikea. Toisaalta edellä kuvattu tapaus osoittaa, että lempidiagnoosin välttäminen voi johtaa väärään diagnoosiin.

Mutta virheitä voi sattua muutenkin kuin lempidiagnoosiin turvauduttaessa. Eläinlääkäri kertoi kuinka häntä oli kesällä harmittanut pitkään tapaus, jossa hyvä hevonen oli tehnyt kolme - neljä viikkoa ennen normaalivarsomista kuolleet kaksos-vasikat. Kaksoistiineys pitäisi varhaisessa ultraäänitarkastuksessa huomata ja abortoida toinen pois: *”harmitti aivan hirveesti, että semmosen virheen oon tehny”*. Mutta käydessään ennen kesälomien alkua tarkastamassa kuluva vuoden siemennykset, tallilla oli kerrottu, että: *”ei se sinun vika ollu, että et sinä tutkinu sitä, että se oli joku tuuraaaja.”* Harmitus olikin ollut turhaa. Häinkin oli kyllä käynyt myöhemmin syksyllä tekemässä tarkastuksen, jossa todettiin, että hevonen on vielä tiine, mutta *”siinä vaiheessa ei ennee pysty sanomaan, että onko siellä monta”* (Km)

¹⁵ Syödessään nauta ei erottele rehua, vaan nielee siinä olevat vierasesineet, kuten esimerkiksi naulan. Painavat esineet jäävät verkkomahaan (Pyörälä & Tiihonen 2005).

Joskus asiat voivat mennä pieleen, vaikkei mitään virheitä tekisikään, diagnoosi ja lääkkeetkin ovat oikein. Opiskeluaikana päivästäessään (samalla alueella kuin missä nyt on virassa) hän oli saapunut tilalle, mutta isäntä oli ehtinyt lopettaa kuolemaisiltaan olleen halvauslehmän. Samalla tilalla oli sitten ollut *”tavallisia erinäisiä vaivoja ja ne kaikki kuolivat, kolme neljä kertaa kävin siinä ja joka kerta se potilas kuoli.”* Kun tilalta oli näiden tapausten jälkeen seuraavan kerran soitettu, olivat he todenneet puhelimesta, että olisiko parempi soittaa jo teurasauto tai kaivaa kuoppa? Eläinlääkäri oli sitten tilalla todennut, että *”joku outo tässä on”*. Emäntä oli jo ehdottanut isännälle, että soitetaan normaaliin päiväsaikaan, että tulee jokin helppo juttu, *”että ei kaikki potilaat kuole tänne”*. Nauraen kerrottuun tarinaan sisältyi vakavampikin ulottuvuus, se, että asiakkaat *”niinku ymmärtivät sen ettei se mukavalta tunnu lääkäristäkkään, ei varmaan tilallakkaan”*. (Km)

Kokemus muuttaa suhtautumista tapahtumiin:

”Viime viikolla oli paljon semmosia epämääräisiä tapauksia, et sekin on ihan pikkusen sillai. Ehkä aikasemmin uralla niin joku kymmenen tai kakstoista vuotta sitten se harmitti ja mietitytti hirveesti. Nyt sitten ajattelee että, et ne vaan sattuu sitten. On ollu sellasia erikoisia tapauksia, joista osa on kyllä sitten hyvin selvinny. Ja suurin osakin.” (Kn)

Välillä praktiikka on *”hyvinkin helppoo ja selkeetä.”* Leikkaukset, rokotukset, kynsien leikkuut, kiimahoidot ja utaretulehdukset ovat helppoa praktiikkaa. (Kn)

Tässä esitetty diagnoosin tekemisen kuvaus ei tarvitse olla psykologisesti *”tosi”* kuvaus eläinlääkärin henkisistä toiminnoista, vaan pikemminkin psykologisesti tarkoituksenmukainen ja sopiva tarkoitukseensa luonnehtimaan ihmisen mentaalista toimintaa diagnoosia tehdessä. (James 2007, 335 - 351)

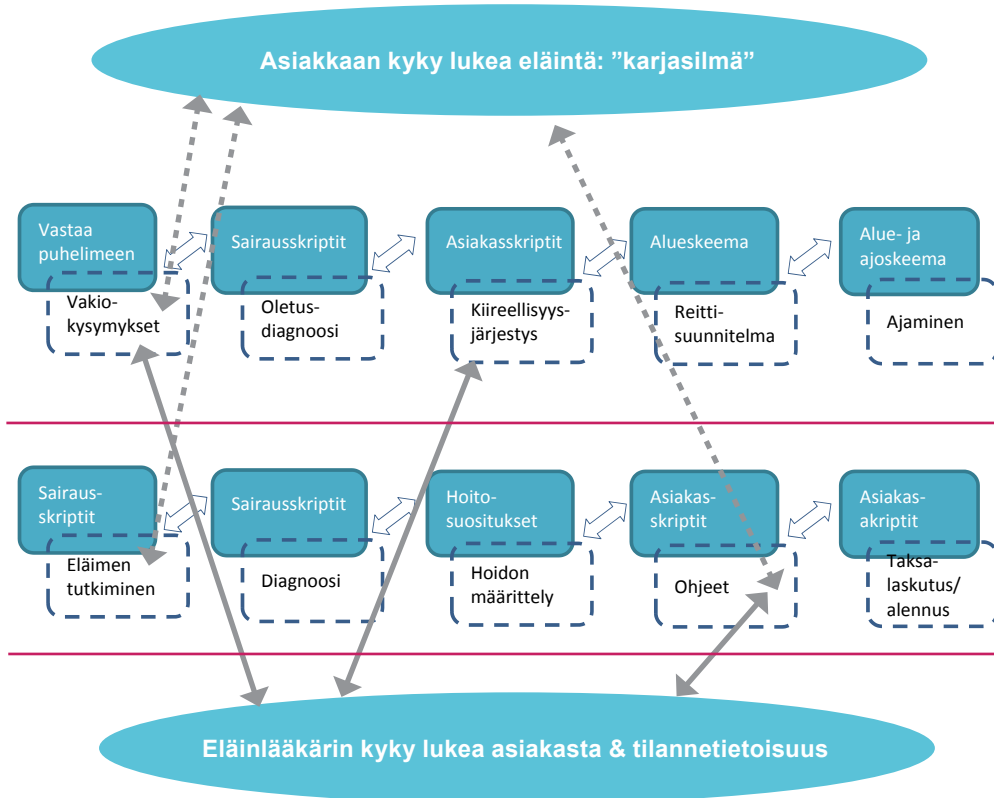
Asiakkaan palveleminen siten, että *”diagnoosi tehdään ensin”*, on paitsi hoidon määrittämisen perusta, myös professionaalisuuden ytimeen kuuluva taito, jonka arvosta ja välttämättömyydestä asiakas on vakuutettava – joka kerta.

6.5 KLIININEN TYÖ KOGNITIIVISENA PROSESSINA

Sekapraktiikkaa tekevän eläinlääkärin työn ydin muodostuu kliinisestä työstä, jossa keskeinen prosessi on kliininen päättely. Kliininen päättely perustuu pääasiassa sairausskripteihin, mutta sen ohella kognitiivisessa prosessissa vuorottelevat asiakkaita koskevat skriptit, alue-, aika- ja ajoskeemojen kanssa. Eläinlääkärin kognitioiden lisäksi oleellista on asiakkaiden toiminta ja tämän kyky lukea eläintä. Skriptien ja skeemojen suhdetta eläinlääkärin tekoihin ja päätöksiin olen kuvannut kaaviossa 3.

Kaaviossa sinisellä pohjalla olevat laatikot viittaavat skeemoihin ja skripteihin, valkoisella pohjalla olevat päätöksiin tai lopputuloksiin. Katkoviivalla piirretyt nuolet viittaavat niihin prosessin kohtiin, joissa asiakkaan kyky lukea eläintä, tämän *”karjasilmä”* on olennaisen tärkeä eläinlääkärin työtä helpottava tekijä. Näitä ovat: 1. anamnestisten tietojen antaminen puhelimesta, jossa asiakkaan kyky kertoa eläimen oireista ja siitä, mitä on tapahtunut auttavat eläinlääkärinä muodostamaan oletusdiagnoosin, 2. eläinlääkärin tutkiessa eläintä, asiakas voi antaa tietoa eläimen normaali-

lista käyttäytymisestä, 3. eläinlääkäriin antamien ohjeiden noudattaminen tai soveltaminen. Eläinlääkäriin kyky lukea asiakasta, mikä perustuu asiakasskripteihin ja -typologioihin, on tärkeää puhelinkeskustelussa ja hoito-ohjeita annettaessa. Tässä tulkintaprosessissa tilannetietoisuus on myös erittäin merkitsevässä asemassa, koska tilakäyntien priorisointi perustuu eläinlääkäriin asiakkaiden tuntemukseen ja tulkintaan tilanteesta tilalla.



Kaavio 4. Eläinlääkäriin kliininen työ kognitiivisena prosessina puhelindiagnoosista eläimen hoitoon

Kun eläinlääkäri esittää vakio-kysymykset (asiakkaan selostukseen sovellettuina), taustalla ovat hänen oletuksensa sairauksista ja niiden kehittymisestä (sairauskriptit), joihin nojaten hän tekee oletusdiagnoosin. Käyntien kiireellisyysjärjestyksen hän puolestaan päättää hänelle asiakkaista muodostuneiden skriptien perusteella. Reittisuunnitelma syntyy alueen tuntemisen perusteella, jota olen nimittänyt alueskeemaksi. Ajoskeema liittyy tietysti auton ajamisen hallinnan psykomotorisiin prosesseihin.

Mutta mitä kaavio neljä itse asiassa kuvaa? Kuvaako se eläinlääkäriin ja asiakkaan jaettua kognitiota? Vastaus on kyllä, jos kysymys tarkoittaa, että eläinlääkäri ja asiakas *jakavat kognitionsa*. Tämä liittyy keskusteluun kognition ja jaetun kognition luonteesta. Yksilön kognitiota vastustavat ajattelevat, että koko kognition idea on vää-

rä. Kaaviosta voi kuitenkin päätellä, että (tässä tapauksessa) eläinlääkäarin kognitio on situationaalista sosiokulttuurisessa maailmassa ja tämä maailma vaikuttaa hänen kognitioonsa. Hän voi selittää tai tulkita asiakkaalle eläimen oireiden merkityksen, koska hän tietää mitä ne merkitsevät (ellei asiakkaalla jo oman kokemuksensa ja eläimen lukukykyensä puolesta ole tätä tietoa). Tässä ei pitäisi olla mitään mentaalisen mystifiointia. (Button 2008, 87 – 98.)

Olen laatinut yhteenvedon eläinlääkäarin toiminnasta sekapraktiikassa taulukkoon viisi. Eläinlääkäarin toiminta on siinä kuvattu tehtävinä; diagnoosi, hoito, ehkäisevä työ ja eutanasia. Diagnoosi ja hoito ovat myös professiotutkimuksessa käytettyjä käsitteitä, joilla kuvataan professioille yhteiskunnassa annettuja tehtäviä. Ehkäisevä työ ja eutanasia taas ovat eläinlääkäarin työn käytännöistä esiin nostettuja tehtäviä. Taulukko antaa hieman harhaanjohtavan kuvan sikäli, että ehkäisevä työ ja eutanasia eivät ole yhtä usein toistuvia tehtäviä kuin eläimen sairauksien diagnoosi ja hoitaminen. Tehtävien avulla kuitenkin voidaan analysoida sitä toiminnan kokonaisuutta, josta eläinlääkäarin työ koostuu.

Taulukkoa laatiessani olen hyödyntänyt sekä toiminnanteorian (Engeström) että toimintateorian ja kognitiivisen psykologian skriptiteorian käsitteistöä. Tämä tarkoittaa, että diagnoosia, hoitoa, ehkäisyä ja eutanasiaa olen tarkastellut suhteessa sekä toiminnan rakenteellisiin että prosessuaalisiin elementteihin; tavoitteisiin, välineisiin/suoritusmetodeihin, kohteen luonteeseen, tulokseen, eläinlääkäarin kokemiin häiriöihin, kussakin tehtävässä ilmeneviin ristiriitoihin, tehtävän suorittamisessa hallitseviin psykologisiin prosesseihin, sekä itsesääätelyprosessiin.

Edellisissä luvuissa olen kuvannut ja analysoinut eläinlääkäarin päivittäistä työtä ja asiakassuhteita keräämäni aineiston pohjalta. Sekapraktikon päivittäisessä työssä pääpaino on eläinten sairauksien diagnostisissa ja hoidollisissa tehtävissä. Tämä ei ole tietenkään mikään tutkimustulos vaan tietynlaisen itsestään selvyuden toteaminen. Eri tehtävät kietoutuvat työpäivän tapahtumien virrassa toisiinsa, joihin kaikkiin liittyy asiakassuhteiden hallinta emootiotyön ja identiteettityön avulla.

Taulukko 4. Eläinlääkärin toiminta tehtävinä sekapraktiikassa

TOIMINTA TEHTÄVINÄ				
Tehtävä/ Elementit	Diagnoosi	Hoito	Ehkäisevä	Eutanasia
Tavoite	Eläimen sairauden/ ongelman määrittely Muiden toimien perusta	Eläimen kärsimyksen lopettaminen Eläimen tuottavuus	Eläimen hyvinvointi & tuottavuus	Eläimen kärsimyksen lopettaminen
Välineet/ Suorittamis- metodit	Puhelin Strukturoitu vuorovaikutus Kuunteleminen Paikallinen tieto Aistit Asiakkaan karja- silmä Stetoskooppi Ultraääni Näytteet Taivutustesti Internet	Lääkkeet & Lääketieteelliset välineet (kirurgia) Vuorovaikutus asiakkaan kanssa	Tilan tuotantoprosessin analysointi Terveystuotosuunnitelmat Terveystuotokäynnit Ohjeet omistajalle Rokotukset	Kemikaalit (myrkky) Ase
Objektin luonne	Eläimen sairaus	Elimet Bakteerit	Terveystuotoksia aiheuttavat tekijät	Eläimen elämä
Tulos	Diagnoosi	Terve/ tuottava eläin	Sairauksien väheneminen Tuottavuus	Kuollut eläin Kärsimyksen loppu
Koetut häiriöt (fenomenologinen taso)	Puhelintunnin ulko- puolella soittavat & Ilman ajanvarausta saapuvat asiakkaat Tuntemattomat asiakkaat	Muiden eläinten ongelmien esiin ottaminen, joista ei ole puhelimessa sovittu	Terveystuotosuunnitelmia ei tehdä/uusita Ohjeet ja neuvot vs. asiakkaan haluttomuus seurata niitä Asiakas- vs. eläinlääkäriläh- töisyys Hinnoittelu	Asiakkaan reaktiot (?) Asiakas hakee toista diagnoosia
Ristiriita	Tuotantoeläimet vs..lemmikit Generalisti vs. spesialisti Artefaktien/lääkkeiden käyttö vs. kustan- nukset omistajalle Kliininen vs. preventiivinen työ		Aika- & rahakustannukset vs. voitto Ei priorisoidu ykköseksi	Tappaa vs. hoitaa Eläimen kärsimys vs. omistajan oikeus päät- tää vs. terve eläin
Hallitseva psykologinen prosessi	Alakohtainen kog- nitio ; sairauskriptit Paikallinen tieto Asiakasskriptit	Alakohtainen kog- nitio: hoitosuosi- tukset Paikallinen tieto Asiakasskriptit	Asiakasskriptit ? (määrittelemättä)	Sisäinen oikeuttami- nen Asiakasskriptit
Itsensäätely prosessi & identiteettityö	Emootiotyö ja vuorovaikutuksen hallinta asiakkaiden kanssa: 1. Diagnoosin tekemiseen tarvittavan tiedon saamiseksi, 2.kun he häiritsevät työtä 3. neuvovat eläinlääkärinä ammatillisissa kysymyksissä 4. kohtelevat eläimiä huonosti			

7 Pohdinta

7.1 EMPIIRISTEN LÖYDÖSTEN REFLEKTIOTA

Tässä tutkimuksessa olen tarkastellut sekapraktiikkaa tekevän eläinlääkärin työtä toisaalta asiakaspalvelun jännitteiden näkökulmasta, toisaalta sitä kuinka kliininen päättely kietoutuu yhteen asiakasvuorovaikutuksen kanssa. Tutkimuksen yhteiskunnallinen merkitys paikantuu siihen keskusteluun, jota eläinten hyvinvoinnista yhteiskunnassamme on tutkimuksen tekemisen aikana käyty välillä kiivaastikin. Eläinlääkäri on yhteiskunnallisen työnjaon mukaisen tehtävänsä vuoksi keskeinen toimija ja vaikuttaja eläinten hyvinvoinnin kysymyksissä. Eläinlääkärin työn analyysi eläinlääkärin näkökulmasta tuo tähän keskusteluun tai diskurssiin yhden äänen tai puheenvuoron lisää. Tutkimukseni tuloksia voidaan käyttää sen pohtimiseen miten eläinlääkärin, asiakkaan ja muiden toimijoiden yhteistyötä voidaan kehittää eläinten hyvinvoinnista huolehtimisessa.

Toinen tutkimukseni kontribuutio on asiantuntemuksen luonteesta käytävässä keskustelussa. Olen kontekstualisoinut eläinlääkärin työtä professiona ja asiantuntemuksena siten, että nämä kaksi ovat vuorovaikutteisessa suhteessa toisiinsa myös käytännön työtilanteissa. Sekapraktiikkaa tekevän eläinlääkärin työn olen jäsentänyt toimintana, joka koostuu pääasiassa neljästä tehtävästä: diagnoosista, eläimen hoitamisesta, ehkäisevästä työstä ja eutanasiasta. Havainnot osoittivat, että eläinlääkärin työn voi määritellä palveluorientoituneeksi professionaaliseksi asiantuntijatyöksi, jossa eläimiä koskeva tieto ja taito yhdistyvät paikallistuntemukseen ja hiljaiseen tietoon.

Asiakaspalvelun ja professionaalisen käyttäytymisen välille muodostuu jännite, jota eläinlääkäri hallitsee asiakastypologioiden, asiakasskriptien ja emotio- ja identiteettityön avulla. Sosiokulttuurisella tasolla jännitteen synnyn taustalla on ihmisen ja eläimen pohjimmiltaan ambivalentti suhde, jonka yksi ilmenemismuoto on eläinten asema hyödyn tuottamisen välineenä ja ihmisen tunneobjekteina. Tämä ilmenee esimerkiksi eläinten jaotteluna mm. tuotanto- ja lemmikkieläimiin. Nämä jaottelut ovat kohteen sisäänrakennettuja affordansseja, joilla on omat historialliset juurensa.

Viimekädessä myös eläinlääkärin asiantuntemus ja professio ovat sosiokulttuuristen prosessien tuotetta. Professio eräänlaisena ideaalisena asiantuntemuksen muotona ja työmarkkina-asemana muodostaa institutionaalisen kontekstin, joka määrittää eläinlääkärin työssä tapahtuvien interaktioiden luonnetta ja sisältöä (Lammers

& Garcia 2009, 359 – 363; Wharton 2009, 152). Tämä ilmeni mm. vahvana kognitiivisuutena (vrt. Svensson 2006, 587 – 589), jossa korostuivat eläinlääkärin tiedot ja taidot praktiikan tehtävissä, joissa hän on asiakasta etevämpi. Tämä ei kuitenkaan tarkoittanut paternalistista suhtautumista asiakkaisiin, vaan pyrkimystä suhdekeskeiseen vuorovaikutuksen malliin (Shaw, Bonnett, Adams & Roter 2006, 714–715), jossa pyritään molemminpuolisuuteen. Vasta-asiantuntijoiden tai ”paremmin tietäjien” kohdalla molemminpuolisuuden rakentaminen voi olla vaikeampaa. Frustroivissa tilanteissa eläinlääkäri voi vetäytyä konsumeristiseen teknisen konsultin rooliin.

Kognitiivisuus ja rationaalisuus suhteessa eläimiin määrittelevät myös eläinlääkärin tapaa typologisoida asiakkaita. Tämä on jopa tärkeämpi typologisoinnin kriteeri kuin se, mitä eläimiä asiakkaat omistavat, vaikka stereotyyppistä ”mikä eläin sellainen omistaja” ajattelua asiakastypologioissa onkin mukana.

Tuotantoeläinten omistajien näyttäytyminen eläinlääkärin arvioissa lemmikkien omistajia rationaalisimpina heijastaa taloudellis-pragmaattisen ja emotionaalisen eläinsuhteen eroja. Tuotantotilojen paikallinen kulttuuri, paikan habitus (Kendall ym. 2006), on sekapraktikon työtä vahvasti kontekstualisoiva tekijä. Tämä tarkoittaa, että sekapraktiikkaa tekevän eläinlääkärin on hyväksyttävä ja jossakin määrin samastuttava maanviljelykseen elinkeinona ja maanviljelijöiden tavoitteisiin voidakseen asemoida itsensä oikein suhteessa yhteisöön, tietämään sen mihin häntä siellä tarvitaan.

Asiakkaita koskevat skriptit ankkuroituvat eläinlääkärin kokemushistoriaan asiakkaista ja aikaisempaan sosiaaliseen vuorovaikutukseen näiden kanssa. Muodostuneet asiakaskohtaiset vuorovaikutusmallit suuntaavat eläinlääkärin tekemiä tulkintoja ja hänen tilanteen mukaista käyttäytymistään. Asiakasskriptit ovat osa eläinlääkärin asiantuntemuksen sosiokulttuurisia dispositioita (Pillay & McCrindle 2005, 67– 88), paikallista tietoa.

Kunkin asiakkaan tuntemiseen perustuvia asiakasskriptejä ei voi koulutuksessa opettaa, vaikka vuorovaikutustaitoja voidaankin. Asiakasskriptit kehittyvät vasta eläinlääkärin opittua tuntemaan asiakkaat ja näiden toimintatavat eläinten sairaus- ja ongelmatilanteissa. Tämä tietämys, jota voi jo kuluneella termillä sanoa ”hiljaiseksi tiedoksi”, on sitä osaamista, jonka varassa eläinlääkäri tekee käytännöllisiä ratkaisuja päivittäisessä praktiikassaan. Uuden asiakkaan kohdalla eläinlääkärillä ei tällaista henkilökohtaiseen tuntemiseen perustuvaa valmista skriptiä ole. Tällöin hän joutuu arvioimaan tilannetta eksploratiivisten tekojen avulla (Bedny & Meister 1999, 66), ”haistelemaan” kuten eläinlääkäri sitä kuvasi.

Emotionaalista neutraaliutta on pidetty jopa keskeisimpänä professioita luonnehtivana ja ammatillista käyttäytymistä määrittelevänä tekijänä. Se liittyy etäisyyden säilyttämiseen asiakkaaseen. Eläinlääkäri ei kuitenkaan ole emotionaalisesti neutraali, vaan henkilökohtaisen kokemuksen tasolla työtilanteisiin liittyy voimakkaita niin positiivisia kuin negatiivisiakin tunteita. Näitä synnyttivät eläinlääkärin töiden sujuvaa organisoimista häiritsevät tekijät, se kuinka asiakkaat kohtelevat eläimiään ja kun he jättävät eläinlääkärin tiedot, ohjeet ja neuvot huomiotta – erityisesti ehkäisevän työn kohdalla. Näitä tilanteita eläinlääkärit kuvasivat frustrativina ja niissä tarvitaan vahvimmin emotioiden hallinta.

Empaattisuuden osoittamista tarvitaan niin tuotantoeläinten kuin lemmikkieläinten omistajia kohtaan. Viimeksi mainittujen kohdalla sen koettiin korostuvan jopa

niin, että työ on paremminkin asiakkaan kuin eläimen hoitamista. Empaattisuus ja hienovarainen suhtautuminen kuuluvat eläimen eutanasiatilanteisiin kuten myös eläimistä puhumiseen asiakkaille. Asiakkaan eläimiinsä kohdistamia tunteita pitää varoa loukkaamasta. Tässä on kyse sidekeskeisestä hoidosta, mutta siinäkin eläinlääkäri ei voi mennä liian pitkälle, ettei leimaudu tunteelliseksi ja samalla mahdollisesti asiantuntemattomaksi.

Empatiaa ja ymmärrystä vaaditaan myös niissä asiakkaiden yksityiselämään liittyvissä vaikeissa tilanteissa, jotka eivät eläinlääkärille profession relevanssisääntöjen mukaan kuulu, mutta joita eläinlääkäri joutuu joskus todistamaan tai joihin hän pääsee mukaan. Epämiellyttäväksi koettujen asiakkaiden kanssa työskentely vaatii ei-pitämisen tunteiden kätkemistä ja ehkä tässä kohtaa tunnettyötä Hochschildin (1983) kuvaamassa merkityksessä.

Sekapraktikon toimenkuvan pirstaleisuus luo osaltaan jännitteitä asiakassuhteisiin erilaisten asiakasryhmien ja näiden eläinlääkäriin kohdistuvien varioivien odotusten välityksellä. Eläimiä on hoidettavana hamstereista hevosiin ja saman työpäivän aikana eläinlääkäri voi olla diagnostikko, röntgenlääkäri, nukutuslääkäri, kirurgi, hammaslääkäri, keinosiementäjä (hevoset), synnytyslääkäri, neuvontaeläinlääkäri, hygieenikko ja valvontaa tekevä viranomainen – ainakin näitä. Ei siis sinänsä ole ihme, jos eläinlääkäri välillä kokee voimattomuuden tunteita työssään. Toisaalta sekapraktikon työ on mainituista seikoista johtuen rikasta ja monipuolista työtä. Eläinlääkärillä on mahdollisuus vaihdella työnsä painopisteitä erilaisten tehtävien ja eläinlajien välillä, mikä tekee siitä mielekäästä. Pidetäänhän vaikutusmahdollisuuksia omaan työhön yleisesti yhtenä tärkeimmistä työssä viihtymiseen vaikuttavista tekijöistä.

Ehkäisevään työhön liittyi jokin jännite, jota minun oli vaikea tulkita. Terveystenhuoltosuunnitelmien tekoa en päässyt seuraamaan, koska niitä ei havainnointipäiville sattunut, vaikka päivittämistä odottavien suunnitelmien määrään viitattiinkin. Eläinlääkärit tiedostivat ehkäisevän työn tärkeyden ja merkityksen ja kuvasivat tekevänsä sitä integroituna kliiniseen työhön jakamalla asiakkaille neuvoja ja ohjeita. Näiden perillemenemättömyys taas synnytti frustraatioita ja vetäytymistä tekemään vain perustyötä. Toisaalta sen ei koettu olevan eläinlääkäriin tai tuottajien prioriteettilistalla ensimmäisenä ja erityisesti terveydenhuoltosuunnitelmien tarjoamisen eläinlääkäri koki kiusallisena. Hän odotti asiakkaiden olevan tässä aloitteellisia.

Kyse ei ole muutosvastarinnasta sinänsä. Toisaalta kyseessä on eläinlääkäriin kokemus asiakkaiden nihkeydestä asiaa kohtaan. Sen ei nähdä parantavan tulosta siihen uhrattavaa vaivaa vastaavasti. Toisaalta kysymys on praktikon identiteetistä: ollako praktikko vai neuvontaeläinlääkäri? Asian katsominen eläinlääkäriin identiteetin näkökulmasta selittää nähdäkseni terveydenhuoltosuunnitelmien tarjoamisen (markkinoinnin) kiusallisena kokemisen. Profession edustajana eläinlääkäri on tottunut toimimaan ensisijaisesti asiakkaiden (clients) asian asiantuntijana, ei palveluja kuluttajille (customers) markkinoivana asiakaspalvelijana.

Terveystenhuoltosuunnitelmien tekemisen hinnoittelu ja mahdollinen taidon puute voivat myös hillitä ehkäisevän työn tekemistä eläinlääkäriin osalta. Näitä ei suoraan nostettu esille, mutta niihin vihjattiin sivulauseissa. Vaikuttaa siltä, että ehkäisevälle työlle ei ole muodostunut sellaista kulttuurisesti vakiintunutta mallia kuin kliiniselle työlle. Ts. sillä ei ole sääntöjen systeemiksi muodostunutta skriptiä (vrt. Rosa 2007), jonka mukaan eläinlääkärit ja asiakkaat kaikissa tilanteissa toimisivat.

Eläinlääkäriin sukupuoli voi vielä joissakin asiakkaissa herättää epäilyjä tämän pätevydestä. Tätä voi pitää jonkinasteisena viitteenä eläinlääkäriprofessioniin liittyvästä maskuliinisuudesta. Mutta se ei enää nykyisin ole voimakas jännitteiden synnyttäjä asiakkaiden ja eläinlääkärin välille. Naiseläinlääkärin korostama kiinnostus luonnontieteisiin nuoresta alkaen ja niiden mukainen maailmankuva liittyi eläimen eutanasian perustelemiseen eikä maskuliiniseen käyttäytymiseen ammatissa.

Tiivistetysti voikin todeta, että välittäjän roolissaan eläinten ja ihmisten maailman välillä eläinlääkärin asiakaspalvelun jännitteet ovat kognitiivis-emotionaalisia, jotka kietoutuvat toisiinsa työtehtävien toteuttamisessa. Hochschild (1983) näki emotio-työn markkinoistumisen merkitsevän työntekijöiden tunteiden hyväksikäyttöä. Asia ei ole näin yksioikoinen, sillä työhön liittyvät tunteet ja tunnettyö voivat olla myös palkitsevia (Price 2001, 161 - 180). Eläinlääkärille myötäeläminen asiakkaan ilossa eläimen saadessa avun ja ylpeys omasta osaamisesta ovat tunnetasolla hyvin tyydyttäviä kokemuksia. Kun nämä yhdistetään professionaaliseen ja ammatilliseen identiteettiin, näyttäytyy identiteetti "toimintaa suuntaavana normina" eikä vain puhetapana tai diskurssina ja siten tilanteesta toiseen vaihtelevana, kuten esimerkiksi Eriksson (2002, 42) sen määrittelee.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli miten kliininen päättely ja asiakasvuorovaikutus liittyvät toisiinsa sekapraktiikkaa tekevän eläinlääkärin työssä. Havainnot osoittivat, että eläinlääkärin kliininen päättely perustuu sairauskripteihin. Ne puolestaan perustuvat oletukseen sairauksien kehittymisestä ajan funktiona. Yleisimmin esiintyvien, tuttujen sairauksien diagnosointi perustuu mallin tunnistamiseen, mikä kokeneella asiantuntijalla on tiedostamaton päättelyprosessi. Sairaus- ja asiakasskriptit aktivoituvat puhelinkeskusteluissa kokonaisuuksina. Tämä mahdollistaa eläinlääkärille nopean päättelyn sekä siitä mistä sairaudesta mahdollisesti on kysymys että siitä kuinka kiireellinen tilanne tilalla on. Sairauksia koskevissa skripteissä päätelmät ovat kiinnitettyjä sairauksien etenemisen fysiologisiin prosesseihin, ts. niiden affordanssit ovat sidottuja sairauden merkkien keskinäisten suhteiden havaitsemiseen (Jones 2003, 107; Michaels 2003, 146).

Eläinlääkärin asiantuntemuksessa ei ole kyse vain hänen mielensisäisistä prosesseistaan kliinisessä päättelyssä. Asiakkaan eläimenlukukyky tai karjasilmä näyttelee tärkeää osaa eläimen sairauksien diagnosoissa ja vuorovaikutusskripteissä. Tutun, hyvän karjasilmän omaavan asiakkaan kanssa eläinlääkäri näkee kohteen samalla tavoin ja yhteisestä toiminnasta kognitioiden jakamisineen tulee aika rutiininomais- ta, roolien skriptien mukaisia automatisoituneita tekoja.

Kunnallinen sekapraktikko edustaa Suomessa perinteistä eläinlääkärin praktiikkaa. Tuo praktiikka on luonteeltaan ambulatorista, jota olen tässä tutkielmassa kuvannut. Viiden vuoden ajanjaksolla itse työssä ja työprosesseissa ei tapahtunut havaittavia muutoksia. Mitä havaintojen perusteella voi sanoa eläinlääkärin sekapraktiikan kehityksestä tai odotettavissa olevista muutoksista?

Eläinten sairaudet eivät kadonne koskaan kokonaan, vaikka eläinlääkärin työn painopiste siirtyisi ehkäisevään työhön. Sairauksien diagnosoiminen ja hoitaminen säilyvät eläinlääkäripraktikon toiminnan keskeisinä tehtävinä lähitulevaisuudessa- kin. Niiden suorittaminen muuttuu lähinnä diagnosointia helpottavien ja tarkentavien välineiden ja hoitomenetelmien kehittyessä. Välineiden kehittyminen ei häivyttä

niiden tuottamien havaintojen tulkinnan tarvetta, joten kliininen päättely sairaus-skripteihin perustuvana kognitiivisena prosessina säilynee pohjimmiltaan samankaltaisena kuin olen sitä tässä tutkimuksessa kuvannut.

Tilakokojen suureneminen ja tilojen määrän väheneminen merkitsee eläinlääkärille tulevaisuudessa vähemmän ”matkoja” päivää kohden ja pidempiä työskentelyaikoja yksittäisellä tilalla. Tämä periaatteessa mahdollistaa eläinlääkärin ja asiakkaan yhteistyösuhteen kehittymisen suuntaan, jossa myös terveydenhuoltokysymykset voidaan ottaa tarkasteluun entistä paremmin ja saada terveydenhuoltosuunnitelmista toimiva väline tähän työhön.

Eläinlääkäreiden yhteistoiminta-alueita ja yhteisvastaanottoja perustetaan Suomessa. Ne luovat tarjouman eläinlääkäreiden keskinäiseen yhteistyöhön ja sen mukanaan tuomiin etuihin. Ne tarjoavat mahdollisuuksia organisoida eläinlääkäreiden työnjakoa niin, että eri eläinlajien kanssa työskentelemisen työhön tuoma vaihtelu ja kunkin eläinlääkärin eläinpreferenssit voidaan ottaa huomioon. Niiden avulla voidaan mahdollistaa myös yksittäisen eläinlääkärin leikkaustaitojen ylläpitäminen. Riittäväällä eläinlääkärimäärällä yhteistoiminta-alueella estetään myös työn liiallinen kuormitus kasaantuvien päivystysten muodossa.

Tämän empiiristen tulosten pohdinnan jälkeen esitän vielä teoreettisen diskussion eläinlääkärin toiminnasta asiantuntijana sekapraktiikassa.

7.2 TOIMINTATEORIAN JA SKRIPTITEORIAN SYNTEESI

Omassa tutkimuksessani toimintajärjestelmän rakennemallin soveltaminen ei yksin kyennyt selittämään yksittäisen eläinlääkärin toimintaa asiantuntijana sekapraktiikassa. Toiminnanteoreettinen ajattelu Engeströmin esittämässä muodossa (ks. liitteet 2 ja 3) lähestyy toimintaa kohteellisena, rakenteellisena ja systemaattisena prosessina, jossa sama toiminnan kohde määrittelee yhteisön ja joiden ympärille ihmisten väliset verkostot syntyvät. Eläinlääkärin työstä voidaan toki löytää Engeströmin kuvaamat toiminnan rakenteet. Eläinlääkäri tekee työtään välineillä, joilla hän vaikuttaa työn kohteena olevaan eläimen terveydentilaan tavoitteena eläimen hyvinvointi ja/tai tuottavuus.

Tätä prosessia välittävät säännöt, kuten lainsäädäntö, yhteisö johon kuuluvat aina-kin eläimen omistajat, mutta myös samalla alueella toimivat toiset eläinlääkärit ja muut eläinten hoitoon osallistuvat ammattilaiset kuten keinosiementäjät, sorkkahoitajat, kengittäjät ja lomittajat. Edellinen luettelo kuvaa myös työnjakoa. Toimintajärjestelmän malli kuvaa yleisellä tasolla toiminnan rakennetta, sanoisinko toiminnan loogista merkitystä.

Toiminnan teoreettinen työn tutkimus keskittyy analyysissaan välineisiin ja kohteeseen. Toiminta- ja toiminnanteoreettiseen ajattelutavan peruskäsitteet, kuten toiminta, saavat erilaisia merkityksiä eri viitekehyksissä. Yhteistä eri teorioille on pyrkimys eksplikoida selkeämmin toiminnan sosiaalinen luonne. Yksintyöskentelevän eläinlääkärinkään toiminta ei näytä mielekkäälle, jos se irrotetaan sosiaalisesta kontekstistaan. Tässä merkityksessä se on täysin ”sosiaalista” ja sillä on sosiogeneettiset juuret, kuten myös ohut katsaus sen kehityshistoriaan osoitti.

Mutta toiminnan käsitteestä uhkaa myös tulla kaikkivoipa konstruktio, johon kaikki inhimilliset ilmiöt redusoidaan (Smolka 2001, 364, 367). Toimintateoria ei kiellä psykologisen tason ilmiöiden olemassaoloa, mutta sulkee ne analyysistä pois ja palauttaa ne järjestelmän ilmiöiksi. Jos olisin pitäytynyt eläinlääkäriin työn analyysissä toimintajärjestelmän käsitteistään, olisin kuvannut esimerkiksi sairauden diagnoosia välineiden käytöllä (esimerkiksi puhelin, käsi, stetoskooppi, ultraäänilaitte), mutta analyysistä olisivat jääneet pois näiden välineiden käytön edellyttämät kognitiot ts. niiden välittämän informaation tulkinta, jonka eläinlääkäri joutuu joka tapauksessa tekemään. Kognitiivisten prosessien ajatteleva mentaalisten tekojen ja operaatioiden systeeminä, ei vain maailman mentaalisenä kuvana, auttoivat käsitteellistämään eläinlääkäriin työprosessin vaatimia mentaalisia operaatioita. (Bedny & Meister 1999; Bedny & Karwowski 2004; Bedny & Harris 2005).

Eläinlääkäreiden kuvaukset tunteistaan ja kertomukset niitä herättävistä tilanteista olisivat kuittautuneet työn ristiriidoista syntyvinä ilmiöinä, mitä ne osittain *ovatkin*. Vähemmälle huomiolle olisi jäänyt emootioiden merkitys sekä toiminnan ohjaamisessa, emootiotyönä tilanteiden hallinnassa ja professionaalisen käyttäytymisen ylläpitämisessä ja osana ammatillista identiteettityötä. Näin ollen voin sisällyttää eläinlääkäriin työn analyysiin myös profession ja ammatillisen identiteetin käsitteet.

Kognitiivisen psykologian piirissä kehitetty skriptiteoria tarjosi lopulta parhaimman tavan selittää eläinlääkäriin työn ja asiantuntemuksen ydintä, kliinistä päättelyä. Tämä muodostaa keskeisen osan eläinlääkäriin asiantuntijuuden alakohtaisista tiedoista ja taidoista. Skriptiteorian avulla oli selitettävissä pitkälti myös eläinlääkäriin ja asiakkaan välinen vuorovaikutus eli asiantuntijuuden sosiokulttuuriset dispositiot. Niihin kuuluvat myös eläinlääkäriin muodostamat asiakastypologiat. Skriptit kietoutuvat myös tehtävien suorittamiseen liittyviin strategioihin. Asiantuntemustaan ja kognitiotaan tukevia välineitä eläinlääkäri käyttää joustavasti tilanteen mukaan. (vrt. Pillay & McCrindle 2005).

Tutkimukseni vahvin teoreettinen kontribuutio onkin toimintateorian ja skriptiteorian synteesi. Se mahdollisti henkilökohtaisen kokemuksellisuuden ja yksilöllisen toimijuuden (McCarthy, Sullivan & Wright 2006) analyysin tavalla, joka ei alkuperäisen toiminnan teoreettisen lähtökohdan mukaan olisi ollut mahdollista. Affordanssiteoria laajennettuna fyysisen maailman objekteista sosiaalisiin ja kulttuurisiin tarjouiin avasi ihmisen toiminnan kulttuurista ehdollistuneisuutta, mutta myös toimijan vapautta käyttää erilaisia tilanteiden suomia tarjoumia subjektiivisten merkitysten mukaisesti hyväkseen.

7.3 TAPAUS MIKROKOSMOKSENA JA LAADULLINEN TUTKIMUSMENETELMÄ

Koko tutkimusasetelmani on perustunut kahteen lähtökohtaan. Ensimmäinen on toimintateorian soveltamiseen työn tutkimisessa ja näiden teoreettisten lähtökohden mukaiseen laadulliseen tutkimusmetodologiaan ja osallistuvan havainnointimenetelmän käyttöön. Toinen lähtökohhta tai paremminkin oletus on, että eläin – asiakas – eläinlääkäri muodostaa mikrokosmoksen, jossa tiivistyvät monet eläimen ja

ihmisen välisen suhteen ulottuvuudet ja samalla praktikkoeläinlääkärin työn ydin.

Mikrokosmos väite on yleinen kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetty perustelu tutkimuksen ulkoiselle validiteetille eli yleistettävyydelle. Sen mukaan se, mitä havaitsemme pienessä todellisuuden osassa (tapaus) on totta myös suuremmassa kuvas-
sa, kokonaisuudessa. Kritiikki on väittänyt, että näkemykseltä puuttuu vakuuttavat perustelut eikä sen ole nähty auttavan sen erottamisessa mitä universaalisia piirteitä yksittäisessä tapauksessa voisi olla. (Mäkitalo 2005, 344.)

Vastauksena kritiikkiin voi esittää, että jotakin kohdetta koskevat teoreettiset kuvaukset auttavat erottelemaan universaaleja ja tapauskohtaisia piirteitä ja laadullisen menetelmän tuloksia voidaan yleistää teoriaan, jolloin puhutaan analyttisestä yleistämisestä. Tämä kuitenkin edellyttää, että teoreettinen viitekehys sopii tutkimuskohteeseen. Mikäli näin ei ole, muodostuu siitä kvalitatiivisessa tutkimuksessa systemaattinen virhelähde. Toisaalta täysin tosi teoria tekisi yleistämisestä triviaalin ongelman. (Koskinen ym. 2005, 262, 269.)

Ihmistieteissä ei niin vahvoja teoreettisia näkökulmia ole, että havaintojen yleistäminen niihin muuttuisi triviaaliksi. Tutkimustehtävien jäsentelyyn ja aineiston analysointiin käyttämäni kulttuurihistorialliset toiminta- ja toiminnan teoriat esittäytyvät työn tutkimuksessa tällaisena vahvana erilaisia näkökulmia integroivina teorioina. Tutkimusmenetelminä käytetään pääasiallisesti laadullisia menetelmiä. Suuri osa tekemistäni havainnoista eläinlääkärin työstä oli mahdollista yleistää mainittuihin teorioihin.

Tapaustutkimuksen tieteellinen arvo on joskus kiistetty, koska aineisto ei antaisi mahdollisuutta kumota tutkijan näkemystä. Päättelyä muokkaa kuitenkin aina jokin käsitekehikko, jolloin päätelmät eivät ole täysin sattumanvaraisia. Aineistolla on siis mahdollisuus pakottaa muuttamaan tutkijan käsityksiä. (Koskinen ym. 2005, 172). Näin kävi itsellenikin. Tutkimusprosessin alkupuolella etsin eläinlääkärin yksintyöskentelyn ”erityisyyttä” ja työn muutoksia, välineiden merkitystä, eläinlääkärin työn kohdetta, ristiriitoja ja harhailin sivussa siitä, mitä koko ajan silmiäni edessä tapahtui, mutta jota ei tietenkään voinut silmillä suoraan nähdä: miten eläinlääkärin kliininen päättely ja asiakkaiden tulkinta liittyivät toisiinsa ja ohjasivat eläinlääkä-
rin omaa toimintaa ja päätöksen tekoa.

Vasta kun aineistoa ei saanut sopimaan alkuperäiseen teoreettiseen kehikkoon, jouduin etsimään muitakin teoreettisia tulkintoja. Näin myös tutkimustehtävät täsmentyivät siitä, mitä tutkimuksen alussa olin ajatellut. Diagnoosiprosessin kuvaus skriptiteorian avulla yhdisti vuorovaikutuksen asiakkaiden kanssa teoreettisesti johdonmukaisesti kuvattavaksi kognitiiviseksi prosessiksi, joissa eläinlääkärin asiantuntemus, välineet paikallinen tieto ja kokemus yhdistyivät. Tutkimusmenetelmän näkökulmasta tämä merkitsee, että mikrokosmos ja sen laadullinen analyysi voivat onnistuessaan toimia teorian edelleen kehittämisessä (Dooley 2002).

Tutkijan läsnäolo yleensä muuttaa ihmisten käyttäytymistä, mikä voi olla yksi tutkimuksen virhelähde. On toki mahdollista, että ihmiset muuttivat käyttäytymistään läsnäoloni takia lähinnä negatiivisena pidetyn käyttäytymisen suhteen (eläinlääkärin provosoiminen, neuvominen), joista eläinlääkärit tarinoissaan kertoivat, mutta joi-
ta ei minun läsnä ollessani sattunut. Mutta nämä eivät ole jokapäiväisiä tapahtumia eläinlääkärin työssä, joten voi olla, että niitä ei yksinkertaisesti sattunut havainnoin-

tipäiviin. Merkittävää ”mittausvirhettä” suhteessa eläinlääkärin työn ja sen prosessin kuvaukseen en tästä usko aiheutuneen.

Oletus on, että laadullisin menetelmin kootut havainnot ja niiden teoreettiset tulokset ovat kertoneet jotakin siitä, minkä tyyppiset ilmiöt ovat yleisiä eläinlääkärin työssä, olkoonkin että ne voivat varioida ja saada persoonallisia vivahteita eri eläinlääkäreiden ja eri tehtävien kohdalla sekä mahdollisesti eri erikoistumisalueilla.

Kysymyksen yleistettävyydestä voi kääntää toisinkin päin: onko mitään syytä olettaa, että juuri nämä kaksi virallisen pätevyyden omaavaa, kokenutta eläinlääkärinä olisivat työtehtäviensä tekemisen suhteen jotenkin niin muista eläinlääkäreistä poikkeavia, että annettu kuvaus ja kuvaillut ilmiöt olisivat kokonaisuutena niin vääristyneitä ja vinoja, ettei tutkimusta voida pitää luotettavana sekapraktiikkaa tekevän eläinlääkärin työn kuvauksena?

Vaikka tämä tutkimus päisisikin eläinlääkärin työn analyysina, se herättää tarkennusta vaativia ja myös uusia kysymyksiä eläinlääkäriprofessioniin liittyen. Työni moninäkökulmaisuuksien ja holistisen otteen vuoksi osa tutkimuksen teemoista on jäänyt pintapuoliselle käsittelylle ja niiden keskinäiset yhteydet eivät ole tulleet kovin selkeästi esille.

Jatkotutkimuksissa pitäisi keskittyä selvittämään eläinlääkäriammattin kehitys ja muotoutuminen professioksi Suomessa. Analyysissa pitäisi systemaattisesti yhdistää professio- ja asiantuntemustutkimuksen sekä toimintajärjestelmän analyysin näkökulmia ja ottaa empiiriseen analyysiin mukaan eri erikoistumisalueilla toimivat eläinlääkärit.

Sekapraktikkojen työn organisoinnit yhteisvastaanotoiksi tuovat yksin työskentelemään tottuneille eläinlääkäreille mukanaan tiimityön tarjoumat ja haasteet. Yhteisvastaanotot luovat hyvän kontekstin eläinlääkäreiden yhteistyö- ja asiakasskriptien, asiakassuhteiden hallinnan, asiantuntijuuden ja professionaalisuuden konstruoinnissa tutkimiselle.

Eläinlääkäriammattin onnistuminen ja tavoitteiden saavuttaminen on keskeisesti sidoksissa asiakkaiden toimintaan. Kolmantena jatkotutkimuksen teemana esitänkin eläinlääkäriammattin työn tarkastelua asiakkaiden eläinlääkäriskriptien, -typologioiden ja eläimen lukukyvyn näkökulmasta.

Näkökulmat nousevat tekemästäni sekapraktikkona toimivan eläinlääkäriammattin työn analyysista ja kuvauksesta. Eläinlääkäriammattin työssä asiantuntemus, professionaalinen identiteetti, asiakasvuorovaikutus ja kliininen päättely kietoutuvat toisiinsa. Työn tavoitteena olevasta eläinten hyvinvoinnista tulee toimintaa pakeneva kohde, mikäli eri toimijoilla ei ole yhteisiä tekoja koordinoivia skriptejä. Myös toimintaan sisältyvien tarjoumien havaitsemisella on sen kehittämisessä olennainen rooli. Näiden löytämisessä ja havaitsemisessa tutkimuksen tuottama tieto voi auttaa merkittävästi.

Lähdeluettelo

- Aaltola, E. (2004). *Eläinten moraalinen arvo*. Tampere: Vastapaino.
- Abelson, R.P. (1981). Psychological Status of the Script Concept. *American Psychologist* 36, 715 – 729.
- Abbott, A. (1988). *The system of professions. An essay on the division of expert labor*. Chicago; The University of Chicago Press.
- Alasuutari, P. (1999). *Laadullinen tutkimus*. 3.painos. Tampere; Vastapaino.
- Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere; Vastapaino.
- Anon (2002). Eläinlääkäri – eläimen paras ystävä. Suomen Eläinlääkäriliitolta uudet eettiset ohjeet eläinlääkäreille. *Suomen Eläinlääkärilehti* 108, 735.
- Anon (2009) Eläinlääkäreiden erikoistumiskoulutusta selvittävä raportti Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä, 17
- Anttila, P. (2005) *Ilmaisu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta*. Hamina; Artefakta 16. Akatiimi Oy.
- Archer, A., Elder, W., Hustedde, C., Milam, A. & Joyce, J. (2008). The theory of planned behavior in medical education: a model for integrating professionalism training. *Medical Education* 42, 771-777.
- Arkow, P. (1998). Application of ethics to animal welfare. *Applied Animal Behaviour Science*, 59, 193 – 200.
- Becker, H.S. (1958). Problems of Inference and Proof in Participant Observation. *American Sociological Review*, 23, 652 – 660.
- Bedny, G. & Meister, D. (1999). Theory of Activity and Situation Awareness. *International Journal of Cognitive Ergonomics*, 3, 63 -72.
- Bedny, G.Z. & Karwowski, W. (2004). Activity theory as a basis for the study of work. *Ergonomics*, 47,134 – 153.
- Bedny, G.Z. & Harris, S.R. (2005). The Systemic-Structural Theory of Activity: Applications to the Study of Human Work. *Mind, Culture, and Activity*, 12, 128 – 147.
- Berger, R. (1992). Eläinlääkintölaitoksen vaiheet. Teoksessa: Anon: *Annotationes veterinariae. Suomen eläinlääkäriliitto 1892 – 1992*. (s. 64 – 69). Oulu: Kaleva.
- Bowen, J-L. (2006). Educational Strategies to Promote Clinical Diagnostic Reasoning. *The New England journal of medicine*, 355, 2217-25.
- Bracewell, R.J. & Witte, S.P. (2003). Tasks, Ensembles, and Activity: Linkages between Text Production and Situation of Use in the Workplace. *Written Communication*, 20, 511 – 559.
- Breakwell, G.M. (1986). *Coping with threatened identities*. London: Methuen.

- Broman, T. (1995). Rethinking Professionalization: Theory, Practice, and Professional Ideology in Eighteenth-Century German Medicine. *The Journal of Modern History*, 67, 835 – 872.
- Buckingham, C.D., Adams, A. & Mace, C. (2008). Cues and knowledge structures used by mental-health professionals when making risk assessments. *Journal of Mental Health*, 17, 299 – 314.
- Burgess-Allen, J. & Owen-Smith, V. (2010). Using mind mapping techniques for rapid qualitative data analysis in public participation processes, *Health Expectations*, 13, 406-415. (Academic Search Elite tietokannan abstrakti)
- Burrage, M. & Jarausch, K. & Siegrist H. (1990). An actor-based framework for the study of the professions. Teoksessa M. Burrage & R. Torstendahl (toim.) *Professions in Theory and History. Rethinking the Study of the Professions* (s.62 – 74). Worcester: Sage.
- Button, G. (2008). Against 'distributed cognition'. *Theory, Culture & Society*, 25, 87 – 104.
- van de Camp, K., Vernooij-Dassen, M.J.F.J., Grol, R.P.T.M. & Bottema, B.J.A.M. (2004). How to conceptualize professionalism: a qualitative study. *Medical Teacher*, 26, 696 – 702.
- Charlin, B. & van der Vleuten, C. (2004). Standardized Assessment of Reasoning in Contexts of Uncertainty: The Script Concordance Approach. *Evaluation & the Health Professions*, 27, 304-319.
- Charlin, B., Boshuizen, H. P. A., Custers, E. & Feltovich, P. J. (2007) Scripts and clinical reasoning. *Medical Education*, 41, 1178 – 1184.
- Chemero, A. (2003). An Outline of a Theory of Affordances. *Ecological Psychology*, 15, 2, 181-195
- Coe, J.P., Adams, C.L. & Bonnett, B.L. (2007). A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of the monetary aspects of veterinary care. *Journal of the American Veterinary Medical Association*. 231, 1510-1518. (Research Gate Scientific Networkin - tietokannan abstrakti 22.11.2010)
- Cole, M. (2003). *Cultural psychology. A once and future discipline*. 6. painos. Cambridge: The Belknap Press.
- Crompton, R. (1990). Professions in the Current Context. *Work, employment & Society*, 4, 147 – 166.
- Custers, E.J.F.M., Boshuizen, H.P.A. & Schmidt, H.G. (1998). The role of illness scripts in the development of medical diagnostic expertise: Results from an interview study. *Cognition and Instruction*, 16, 367 – 398.
- David, H.W.L. & Victor, C.D.-T. (2002). Learning within the Context of Communities of Practices: A Re-Conceptualization of Tools, Rules and Roles of the Activity System. *Education Media International*, 39, 247 – 255.
- Degeling, C. (2009). Negotiating Value. Comparing Human and Animal Fracture Care in Industrial Societies. *Science, Technology, & Human Values*. 34, 77 – 101.
- De Graaf, G. (2005) Veterinarians' discourses on animals and clients. *Journal of Agricultural and Environmental Ethics*, 18, 557 – 578.
- Dooley, L.M. (2002). Case Study Research and Theory Building. *Advances in Developing Human Resources* 4, 335 – 354.
- Dreier, O. (2009) Persons in Structures of Social Practice. *Theory & Psychology*, 19, 193-212.
- Dufva, H. (2000). Kirjoitettu kieli, kognitio ja emergenssi. Teoksessa U. Määttä, T. Nieminen & P. Pälli (toim.) *Emergenssin kielelliset kasvot* (s. 155 – 181). Tampere: Tampereen yliopiston suomen kielen ja yleisen kielitieteen laitos.
- Eläinlääkintähuoltolaki 16.10.2009/765 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090765#a765-2009>)

- Engeström, Y. (1987). *Learning by expanding. An activity-theoretical approach to developmental research*. Jyväskylä: Orienta-Konsultit Oy.
- Engeström, Y. (2000). Activity theory as a framework for analyzing and redesigning work. *Ergonomics*, 43, 960 – 974.
- Engeström, Y. (2001). Expansive Learning at Work: toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of Education and Work*, 14, 133 – 156.
- Engeström, Y. & Blacker, F. (2005). On the life of the Object. *Organization*, 12, 307 – 330.
- Engeström, Y. & Middleton, D. (1998). *Cognition and communication at work*. Cambridge: University Press.
- Eriksson, S. (2002). "Hoitajan asiantuntemus on aika vankka" – sairaanhoidon ammatilliset tulkinnot. Teoksessa I. Pirttilä & S. Eriksson: *Asiantuntijoiden areenat* (s. 137 – 163). Jyväskylä: SoPhi.
- Eräsaari, R. (2007). Konteksti. Teoksessa M. Laine, J. Bamberg & P. Jokinen (toim.) *Tapaustutkimuksen taito* (s. 149 -170). Helsinki: Gaudeamus.
- Eskola, A. (1981). *Sosiologian tutkimusmenetelmät I*. WSOY: Juva.
- Forsius, A. (1979). Eläinten lääkehuollon kehitys Suomessa ennen vuotta 1865. I. Ruotsin vallan aika (vuoteen 1809). *Suomen Eläinlääkärilehti*, 85, 393 – 404.
- Forsius, A. (1979). Eläinten lääkehuollon kehitys Suomessa ennen vuotta 1865. II. Autonomian ajan alkupuoli (1809 - 1865). *Suomen Eläinlääkärilehti*, 85, 443 – 452.
- Frable, D.E.S. (1997). Gender, racial, ethnic, sexual, and class identities. *Annual Review of Psychology*, 48, 139 – 162.
- Gibson, D.M., Dollarhide, C.T. & Moss, J.M. (2010). Professional Identity Development: A Grounded Theory of Transformational Tasks of New Counselors. *Counselor Education & Supervision*, 50, 21 -38.
- Gillham, B. (2003). *Case Study Research Methods*. London: Continuum.
- Giorgi, A. (2002). The Question of Validity in Qualitative Research. *Journal of Phenomenological Psychology*, 33, 1 -18.
- Groves, M., O'Rourke, P. & Alexander, H. (2003). The clinical reasoning characteristics of diagnostic experts. *Medical Teacher*, 25, 308–313.
- Haapakorpi, A (2009). *Sulkeuman ja neuvottelun ehdoilla – asiantuntija-aseman rakentuminen työelämässä*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Hakkarainen, K. & Paavola, S. (2006). Kollektiivisen asiantuntijuuden mahdollisuuksia ja rajoituksia – kognitiotieteellinen näkökulma. Teoksessa J. Parviainen (toim.) *Kollektiivinen asiantuntijuus* (s. 214 – 272). Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Hakkarainen, K., Palonen, T. & Paavola, S. (2002). Kolme näkökulmaa asiantuntijuuden tutkimiseen. *Psykologia*, 37, 448 – 464.
- Hamilton, L. (2007). Muck and magic: Cultural transformations in the world of farm animal veterinary surgeons. *Ethnography* 8, 485 – 501.
- Hammar-Suutari, S. (2009). *Asiakkaana erilaisuus – Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia*. Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja N:o 147. Joensuu: Yliopistopaino.
- Heath, T.J. (2004). Australian veterinarians who work with horses: attitudes to work and career. *Australian veterinary journal*, 82, 404 – 408. (Research Gate Scientific Networkin - tietokannan abstrakti 22.11.2010)

- Hellberg, I. (1978). *Studier i professionell organisation. En professionsteori med tillämpning på veterinäryrket*. Monografier utgivna av Sociologiska Institutionen vid Göteborgs Universitet Nr 20.
- Heritage, J. (1996). *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Jyväskylä: Gaudeamus.
- Herriot, J. (1982). *Ystävistäni, hellyydellä*. Keuruu: Suuri Suomalainen Kirjakerho.
- Hines, L.M. (2003). Historical perspectives on the human-animal bond. *American Behavioral Scientist*, 47, 7–15.
- Hochschild, A.R. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Holloway, I. (1997). *Basic concepts for qualitative research*. Oxford: Blackwell Science.
- Honkanen, M.-L. (2008). Etnografia terveyden, sairauden ja terveydenhuollon tutkimuksessa. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti*, 45, 4 – 17.
- Hämäläinen, M. (1992). Eläinlääkäreiden erikoisyhdistykset. Teoksessa Anon: *Annotationes veterinariae. Suomen eläinlääkäriliitto 1892 – 1992*. (s. 34 – 39). Oulu: Kaleva.
- Ilomäki, H. & Lauhakangas, O. (2002). Lukijalle. Teoksessa H. Ilomäki & O. Lauhakangas (toim.) *Eläin ihmisen sielunmaisemassa* (s. 7 -25). Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Irvine, L. & Vermilya J. R. (2010). Gender Work in a Feminized Profession: The Case of Veterinary Medicine. *Gender & Society*, 24, 56–82.
- Jalkanen, L. (1992). Suomen eläinlääkäriliitto 1.6.1965 (SELL). Teoksessa Anon: *Annotationes veterinariae. Suomen eläinlääkäriliitto 1892 – 1992*, (18 –29). Oulu.
- James, G. A. (2007). Modelling diagnosis in physical therapy: a blackboard framework and models of experts and novices. *Ergonomics*, 50, 335–351.
- Jones, K.S. (2003). What Is an Affordance? *Ecological Psychology*, 15, 107–114.
- Johnson, M.D., Morgeson, F.P., Daniel R. Ilgen, D.R., Meyer, C.J. & Lloyd, J.W. (2006) Multiple Professional Identities: Examining Differences in Identification Across Work-Related Targets. *Journal of Applied Psychology*, 91, 498–506.
- Jotterand, F. (2005). The Hippocratic Oath and Contemporary Medicine: Dialectic Between Past Ideals and Present Reality? *Journal of Medicine and Philosophy*, 30, 107 – 128.
- Kainulainen, J. (2003) *Kaiken keskellä vai kaikesta sivussa? Sukupolvien elämänlaatu ja identiteetti syrjäisessä maaseutukunnassa 2000-luvun alussa*. Kuopio: Kuopion yliopisto julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 104.
- Kajamaa, A. (2011). *Unraveling the helix of change. An activity-theoretical study of health care change efforts and their consequences*. Helsinki; University of Helsinki, Institute of Behavioural Sciences. Studies in Educational Sciences 241
- Kaptelinin, V. (2005). The object of Activity: Making Sense of the Sense-Maker. *Mind, Culture, and Activity*, 12, 4 – 18.
- Karemaa, O. (1995). *Vanhan tieteenalan nuori korkeakoulu. Eläinlääketieteellinen korkeakoulu 1945 – 1995*. Jyväskylä: Gummerus.
- Katajavuori, N. (2005) Vangittu tieto vapaaksi – asiantuntijuus ja sen kehittyminen farmasiassa. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kendall, A., H., Lobao, H., L. & Sharp, J.S. (2006). Public Concern with Animal Well-Being: Place, Social Structural Location, and Individual Experience. *Rural Sociology*, 71, 399–428
- Kirk-Smith, M.D. & Stretch, D.D. (2003). The influence of medical professionalism on scientific practice. *Journal of Evaluation in Clinical Practice* 9, 417 – 422.

- Konttinen, E. (1991) *Perinteisesti moderniin. Professioiden yhteiskunnallinen synty Suomessa*. Tampere: Vastapaino.
- Konttinen, E. (1993). Johtavat säädöt ja professioiden kentän varhainen muotoutuminen Suomessa. Teoksessa E. Konttinen (toim.) *Ammattikunnat, yhteiskunta ja valtio. Suomalaisten professioiden kehityskuvia*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston sosiologian laitoksen julkaisuja 55.
- Koppinen, J. (2010a). Eettiset tapaukset. *Suomen Eläinlääkärilehti* 116, 22 – 23.
- Koppinen, J. (2010b). Lähikuvassa Henriikka Clarkeburn. *Suomen Eläinlääkärilehti* 116, 87.
- Koskinen, H.I. (2010). Mitä kliiniset taidot ovat? Kirjallisuuskatsaus. *Suomen Eläinlääkärilehti*. 116, 59 – 62.
- Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T.(2005) *Laadulliset menetelmät kauppatieteissä*. Tampere: Vastapaino.
- Kuhlmann, E. (2006). Traces of Doubt and Sources of Trust: Health Professions in an Uncertain Society. *Current Sociology*, 54, 607 – 620.
- Kujala, T. (2007). Kerronnallinen tutkimus opettajien ikääntymisestä. Teoksessa E. Syrjäläinen, A. Eronen & V-M Värri (toim.) *Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin* (s. 13 – 39). Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Ladewig, J. (2008). The role of the veterinarian in animal welfare. *Acta Veterinaria Scandinavica*, 50, S5. BioMedCentralOpenAccess – tietokannan abstrakti.
- Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. (2008). Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa M. Laine, J. Bamberg & P. Jokinen (toim.) *Tapaustutkimuksen taito* (s. 9 – 38). Helsinki: Gaudeamus.
- Lammers, J.C. & Garcia, M.A. (2009). Exploring the Concept of “Profession” for Organizational Communication Research: Institutional Influences in a Veterinary Organization. *Management Communication Quarterly* 22, 357 – 384.
- Lapintie, P. (2011) Eläinlääkärin fleecetakki nostatti Animalia-närän Pohjanmaalla. *Helsingin Sanomat* 19.2.2011, A 12
- Lappalainen, T. (2007). Kätten työ. *Suomen Kuvalehti* 91, 45, 42 – 55.
- Lappalainen, S. (2007). Johdanto. Mikä ihmeen etnografia. Teoksessa S. Lappalainen, P. Hynninen, T. Kankkunen, E. Lahelma & T. Tolonen (toim.) *Etnografia metodologiana. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus*. (s. 9 -14). Tampere: Vastapaino.
- Lawrence, E.A. (2003). Feline Fortunes: Contrasting views of cats in popular culture. *Journal of Popular Culture*, 36, 623 – 635.
- Lawrence, A., Dodds A.E. & Valsiner, J. (2004). The Many faces of Everyday Life: Some Challenges to the Psychology of Cultural Practice. *Culture & Psychology* 10, 455 – 476.
- Lazarus, R.S. (1978). *Persoonallisuus*. Espoo: Weilin+Göös.
- Leinonen, M. (1992). Yksityispraktiikka. Teoksessa Anon: *Annotationes veterinariae. Suomen eläinlääkäriliitto 1892 – 1992* (s.132 – 135). Oulu: Kaleva.
- Leeuwen, van C. (1998). Perception. Teoksessa W. Bechtel & G. Graham (toim.) *A Companion to Cognitive Science*. (s. 265 – 281). Oxford: Blackwell Publishers.
- Leontjev, A.N. (1977) *Toiminta, tietoisuus, persoonallisuus*. Kuopio: Kansankulttuuri.
- Loftus, S. & Smith, M. (2008) A history of clinical reasoning research. Teoksessa J. Higgs, M.A. Jones, S. Loftus & N. Christensen (toim.) *Clinical reasoning in the health professions*. (s. 205 – 211). Amsterdam: Elsevier-Butterworth-Heinemann.
- Macdonald, K.M. (1995). *The sociology of the professions*. London: Sage.

- Macrae, C.N. & Bodenhausen, G.V. (2000). Social cognition: Thinking Categorically about Others. *Annual Review of Psychology* 51, 93–120.
- Maines, R. (2007). Why Women Become Veterinarians but Not Engineers. *Chronicle of Higher Education* 53, 57.
- Malmsten, A. (2008) Rajaaminen. Teoksessa M.Laine, J.Bamberg & P. Jokinen (toim.) Tapaustutkimuksen taito (s. 57 - 73). Helsinki: Gaudeamus.
- Mankkinen, T. (2011). *Palomiehen ammatti työnä ja elämäntapana*. Tampere: Tampere University Press.
- Mamede, S., Schmidt, H.G. Rikers, R.M.J.P., Penaforte, J.C. & Coelho-Filho, J.M. (2007). Breaking down automaticity: case ambiguity and the shift to reflective approaches in clinical reasoning. *Medical Education*, 41, 1185–1192.
- Matthews, M.D., Strater, L.D., Endsley, M.C. (2004). Situation Awareness Requirements for Infantry Platoon Leaders. *Military Psychology*, 16, 149 – 161.
- Matusov, E. (2007). In Search of ‘the Appropriate’ Unit of Analysis for Sociocultural Research. *Culture & Psychology*, 13, 307 – 333.
- McCarthy, J. Sullivan, P. & Wright, P. (2006). Culture, personal experience and agency. *British Journal of Social Psychology*, 45, 421 – 439.
- McCormick, N.B. (2010). Sexual Scripts: social and therapeutic implications. *Sexual and Relationship Therapy*, 25, 96 -120.
- Mellanby, R.J., Crisp, J., G De Palma, G., Spratt, D. P., Urwin, D., Wright, M. J. H., Zago., S (2008). Perceptions of veterinarians and clients to expressions of clinical uncertainty. *The European Journal of Companion Animal Practice*, 18, 37 - 41.
- Michaels, C.F. (2003). Affordances: Four Points of Debate. *Ecological Psychology* 15, 135–148.
- Minnis, M. & John-Steiner, V.-P.(2001). Are We Ready for a Single, Integrated Theory? *Human Development*, 44, 296 – 310.
- Monrouxe, L.V. (2010). Identity, identification and medical education: why should we care? *Medical Education*, 44, 40–49.
- Mäkelä, K. (1990). Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa K. Mäkelä (toim.) *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*.(s. 42 – 61) Helsinki: Gaudeamus.
- Mäkelä – Alitalo, A. (2003) Karjataudit ja eläinlääkkintä. Teoksessa V. Rasila, E. Jutikkala & A. Mäkelä-Alitalo (toim.) *Suomen maatalouden historia I. Perinteisen maatalouden aika. Esihistoriasta 1870-luvulle*. (s. 579 – 597). Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 914:I. Jyväskylä: Gummerus
- Mäkitalo, J.(2005). *Work-Related well-being in the Transformation of nursing home work*. Oulu: Acta Universitatis Ouluensis D Medica 837.
- Norman, G., Young, M. & Brooks, L. (2007). Non-analytical models of clinical reasoning: the role of experience. *Medical Education*, 41, 1140–1145.
- Nummenmaa, L. (2010) *Tunteiden psykologia*. Helsinki: Tammi.
- Nurminen, A. (2010). Eläinlääkintähuoltolaki uudistui – mikä muuttuu? *Suomen Eläinlääkärilehti* 116, 66 – 69.
- Nuutinen, M. (2006). *Expert identity in development of core-task-oriented working. Practices for mastering demanding situations*. VTT Publications 604. Espoo: Otamedia Oy.
- Odendaal, J.S.J. (1998). The practicingveterinarian and animal welfare as a human endeavour. *Applied Animal Behaviour Science* 59, 85 – 91.

- Oksanen, A. (1992). Suomen Eläinlääkäriyhdistys (SEY) 1892 – 1965. Teoksessa Anon (toim.) *Annotationes veterinariae. Suomen eläinlääkäriliitto 1892 – 1992* (s. 8–17). Oulu: Kaleva.
- Paavola, J. Eränen, L. & Kajanne, A. (2004). Toiminta, sen keskeyttäminen ja uudelleensuuntaaminen uhkatilanteessa. *Psykologia* 39, 302 – 313.
- Pappaioanou, M. (2004). Veterinary medicine protecting and promoting the public's health and well-being. *Preventive Veterinary Medicine* 62, 153 – 163.
- Peräkylä, A. & Vehviläinen, S. (2003). Conversation analysis and the professional stocks of interactional knowledge. *Discourse & Society* 14, 727–750.
- Peuhkuri, T. (2008). Teoria ja yleistämisen kriteerit. Teoksessa M. Laine, J. Bamberg & P. Jokinen (toim.) *Tapaustutkimuksen taito*. (s. 130 – 148) Helsinki: Gaudeamus.
- Piirainen, A. (2006). Asiakkaan ja asiantuntijan pedagoginen suhde. Fenomenologinen tutkimus fysioterapiatilanteista asiakkaiden ja fysioterapeuttien kokemana. Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 206. Helsinki: Yliopistopaino.
- Pirttilä, I. (2002) Mitä, miten ja miksi? Asiantuntijat väitöskirjoissa 1990-luvulla. Teoksessa I. Pirttilä & S. Eriksson (toim.) *Asiantuntijoiden areenat* (s. 137 – 163). Jyväskylä: SoPhi.
- Pizarro, N. (2007). Structural Identity and Equivalence of Individuals in Social Networks; Beyond Duality. *International Sociology*, 22, 767 – 792.
- Price, H. (2001). Emotional labour in the classroom: a psychoanalytic perspective. *Journal of Social Work Practice*, 15, 161 – 180.
- Puustinen, R. (2000). What is medicine? In Search for a theory of practice. Teoksessa P. Louhiala ja S. Stenman (toim.) *Philosophy Meets Medicine* (s. 29 - 39). Acta Gyllenbergiana I. Helsinki: Helsinki University Press.
- Pyörälä, S. & Tiihonen, T. (2005). *Nautojen sairaudet*. Kalsiumaineenvaihdunnan häiriöt. Helsingin yliopisto, Eläinlääketieteellinen tiedekunta, Oppimateriaalia 6. ethesis.helsinki.fi/julkaisut/ela/sarjat/
- Ratamäki, O. & Schuurman, N. (2006). *Susia ja hevosia – maaseudun eläimet muutoksessa*. Maaseudun uusi aika, 2, 35 – 46.
- Reijula, K., Räsänen, K., Lindbohm, M.-L., Taskinen, H., Juntunen, K., Rinta-Jouppi, M. & Hämäläinen, M. (2001). Eläinlääkäreiden terveys ja työolot, *Suomen eläinlääkärilehti*, 107, 613 – 622.
- Reinisch, A.I. (2009). The human-animal bond: A benefit or a threat to the integrity of the veterinary profession? *CVJ*, 50, 713 – 718.
- Rips, L.J. (1998). Reasoning. Teoksessa W. Bechtel & G. Graham (toim.) *A Companion to Cognitive Science* (s. 299 – 305). Oxford: Blackwell Publishers.
- Rosa, A. (2007). Acts of psyche. Actuations as synthesis of semiosis and action. Teoksessa J. Valsiner & A. Rosa (toim.), *The Cambridge handbook of sociocultural psychology*. (s. 205–237). New York: Cambridge University Press.
- Ruusuvuori, J. (2000). *Control in the medical consultation. Practices of giving and receiving the reason for the visit in primary health care*. Tampere: University of Tampere.
- Saariluoma, P. (1988) Historiallinen johdatus kognitiotieteeseen. Teoksessa A. Hautamäki (toim.) *Kognitiotiede* (s. 15-42). Helsinki: Gaudeamus.
- Saaristo, K. (2000). *Avoin asiantuntijuus: Ympäristökysymys ja monimuotoinen ekspertiisi*. Nykykulttuurin tutkimuskeskuksen julkaisuja 66. Saarijärvi: Jyväskylän yliopisto.
- Saferstein, B. (1998). Ethnomethodology. Teoksessa W. Bechtel & G. Graham (toim.) *A companion to cognitive science* (s. 391 – 401). Oxford: Blackwell.

- Samraus, H.H. (1998). Applied ethology – its task and limits in veterinary practice, 59, 39 – 48
- Sanders, C.R. (1994). Biting the Hand that Heals You: Encounters with Problematic Patients in a General Veterinary Practice. *Society and Animals*, 2, 47 – 66.
- Savolainen, P. (1992). Suomen Kunnaneläinlääkäriliitto – Finlands Kommunalveterinärförbund ry. Teoksessa Anon: *Annotationes veterinariae. Suomen eläinlääkäriliitto 1892 – 1992*. (s. 30 – 33). Oulu: Kaleva.
- Scarantino, A. (2003). Affordances explained. *Philosophy of Science*, 70, 949–961.
- Schuurman, N. (2012). *”Hevoset hevosina” Eläimen ja sen hyvinvoinnin tulkinta*. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies. No 37. Joensuu: Kopijyvä Oy.
- Shaw, J.R., Bonnett, B.N. Adams, C.L. Roter, D.L. (2006). Veterinarian – client –patient communication patterns used during clinical appointments in companion animal practice. *JAVMA*, 228, 714 – 721.
- Sillanpää, J. (2011). Farmaarit vaativat valvojilta sikasilmää. *Helsingin Sanomat* 24.2.2011, A 5.
- Silverman, D. (2003). *Interpreting qualitative data. Methods for analyzing talk, text and interaction*. Second edition. London: Sage.
- Silvasti, T. (2010). *Maatilan varjossa. Rakennemuutoksen anatomiaa*. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja. Helsinki: Yliopistopaino.
- Silvasti, T. (2001) Talonpojan elämä. Tutkimus elämäntapaa jäsentävistä kulttuurisista malleista. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 821. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Silvonen, J. (2003). L.S. Vygotski: hahmotettava tutkimusohjelma. *Psykologia*, 38, 296 – 309.
- Smolka, A.L.B. (2001) Social practice and social change: Activity theory in perspective. *Human Development*, 44, 362 – 367.
- Spector-Mersel, G. (2006). Never-aging stories: Western hegemonic masculinity scripts. *Journal of Gender Studies*, 15, 67 – 82.
- Stake, R.E. (1995). *The art of case study research*. Thousand Oaks: Sage.
- Svensson, L.G. (2006). New Professionalism, Trust and Competence: Some Conceptual Remarks and Empirical Data. *Current Sociology*, 54, 579 – 593.
- Swabe, J. (2005). Veterinary dilemmas: ambiguity and ambivalence in human- animal interaction. Teoksessa A. L. Podberscek, E.S. Paul, J. A. Serpell (toim.) *Companion animals and Us. Exploring the relationships between people and pets* (s. 292 – 312). Cambridge: Cambridge University Press.
- Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. (1995) Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjayhtymä.
- Tikkamäki, K. (2006). *Työn ja organisaation muutoksissa oppiminen. Etnografinen löytöretki työssä oppimiseen*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Torstendahl, R. (1990). Essential properties, strategic aims and historical development: three approaches to theories of professionalism. Teoksessa M. Burrage & R. Torstendahl (toim.) *Professions in Theory and History. Rethinking the Study of the Professions*. (s.44 – 61). Worcester: Sage.
- Toth-Cohen, S. (2008) Using cultural-historical activity theory to study clinical reasoning in context. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 15, 82 – 94.
- Vuorinen, K. (2005). Etnografia. Teoksessa S. Ovaska, A. Aula & P. Majaranta (Toim.) *Käytettävyydestutkimuksen menetelmät* (s. 63-78). Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos B-2005-1.

- Vogwill, V. (2008). *Supporting communion between nurses and physicians*. PhD Thesis. Department of Mechanical and Industrial Engineering University of Toronto.
- Vähäaho, T. (2002). Asiantuntijuus ja rajanylitykset. Teoksessa I. Pirttilä & S. Eriksson: *Asiantuntijoiden areenat* (s. 59 – 80). Jyväskylä: SoPhi.
- Wager, M. (1994) *Construction of femininity in academic women. Continuity between private and professional identity*. Suomalaisen tiedeakatemian toimituksia, sarja B, nide 275. Helsinki: Gummerus.
- Walsh, F. (2009) Human-Animal Bonds I: The Relational Significance of Companion Animals. *Family Process*, 48, 462 – 480.
- Wells, G. (2003). *Dialogic Inquiry. Toward a Sociocultural Practice and theory of Education*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wharton, A.S. (2009). The Sociology of Emotional Labor. *Annu. Rev. Sociol.* 35,147–165.
- Williams, C. (2003). Sky Service: The Demands of Emotional Labour in the Airline Industry. *Gender, Work and Organization*, 10, 513 – 550.
- Wilmi, J. (2003). Tuotantotekniikka ja ravinnosaanti. Teoksessa V. Rasila, E. Jutikkala & A. Mäkelä-Alitalo (toim.) *Suomen maatalouden historia I. Perinteisen maatalouden aika. Esihistoriasta 1870 – luvulle* (s. 159 – 182). Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 914:I. Jyväskylä: Gummerus.
- Windsor, W.L. (2004). An Ecological Approach to Semiotics. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 34, 179 – 198.
- Yates, S.J. (2004). *Doing social science research*. London: Sage.
- Yin, R.K. (2003). *Case study research. Design and Methods*. Applied Social Research Methods Series. Volume 5. Thousand Oaks: Sage.
- Ylimaunu, J. (2002). Elinkeinot ihmisen ja eläimen suhteen muokkaajana. Teoksessa H. Ilomäki & O. Lauhakangas (toim.) *Eläin ihmisen mielenmaisemassa* (s. 115 – 133). Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 885. Helsinki: Hakapaino Oy.

MUUT LÄHTEET:

- Anon. (1997). Eläinlääkäriin vakuutus. Informantin luovuttama kopio.
- Anon. (2006). Eläinlääkärit. Joka päivä. Suomen eläinlääkäriliitto. Marraskuu 2006. Esite.
- Eläinlääkintähuoltolaki 16.10.2009/ <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090765>
- Eläinsuojelulaki 4.4.1996/<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960247>
- Mononen, J. (2010). Luento eläinten hyvinvoinnista Savonia-ammattikorkeakoululla 31.3.2010. The Special Features of The Veterinary Profession in Finland ([http://www.sell.fi/Pages/english.htm\(08.10.07\)](http://www.sell.fi/Pages/english.htm(08.10.07)))

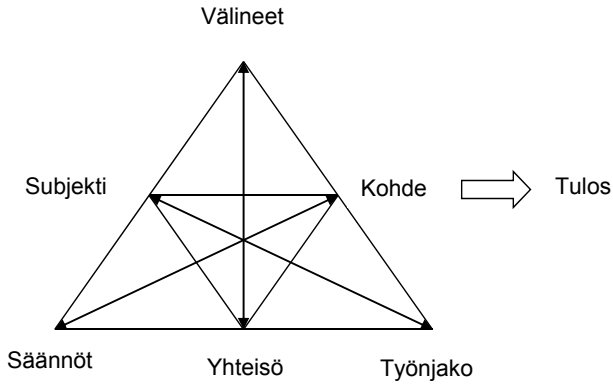
LIITE 1 ELÄINLÄÄKÄRIEN MÄÄRÄ SUOMESSA

Taulukko 1. Suomessa laillistettujen eläinlääkäreiden jakauma toimialoittain ja sukupuolittain (Evira Marraskuu 2009)¹⁶

Toimiala	Naisia	Miehiä	Yhteensä
Kunnaneläinlääkärit	289	132	421
Tarkastuseläinlääkärit	29	3	32
Valtionhallinto	116	27	143
Puolustusvoimat	3	5	8
Ulkomailla	32	8	40
Yksityiseläinlääkärit	381	114	495
Opetus ja tutkimus	92	28	120
Teollisuus ja yhteisöt	42	19	61
Eläkkeellä	37	239	276
Muilla aloilla	7	5	12
Ei tietoja	320	86	406
Yhteensä	1348	666	2014

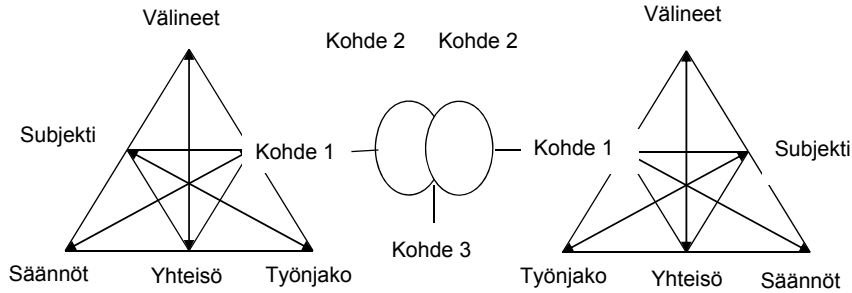
¹⁶ Lähde: http://www.sell.fi/ammattina_elainlaakari/ (Haettu 2.5.2010)

LIITE 2. TOIMINTAJÄRJESTELMÄN RAKENNE (ENGESTRÖM)*



*Malli on pelkistetty versio. Eri lähteissä Engeströmkäin käyttää siitä hieman erilaisia versioita. Esimerkiksi hänen väitöskirjansa (1987, 78) versio sisältää kolmioiden sisälle sijoittuvat tuotannon, kulutuksen, vaihdon ja jakelun. Artikkelissa vuodelta 2001 on lainattu väitöskirjan kuviota, mutta kuvioon on lisätty välineiden kohdalle myös merkit ja kohteen ja tuloksen väliin mieli ja merkitys.

LIITE 3. KAHDEN TOIMINTAJÄRJESTELMÄN INTERAKTIO*



Kahden toimintajärjestelmän vuorovaikutuksessa alkuperäinen tilanteellinen, "raa-
kamateriaalia" oleva kohde liikkuu kollektiivisesti merkitykselliseksi, potentiaali-
sesti jaetuksi tai yhdessä konstruoiduksi kohteeksi. Toiminnan kohde on liikkuva
maalitaulu. (*Engeström 2001, 136)

LIITE 4. HAVAINNOINTIPÄIVÄT 2006 - 2011

Vuosi	Kuukausi	Päivä	Viikon- päivä	M/ N	Empiirinen aineisto (Kpk = kenttäpäiväkirja Nh = nauhoitus)
2006	Kesä	5	ma	M	Kpk
		6	ti	M	Kpk
		7	ke	M	Kpk
		8	to	M	Kpk
		13	ti	M	Kpk + Nh
	Joulu	18	ma	M	Kpk
		19	ti	M	Kpk
		20	ke	M	Kpk
		21	to	M	Kpk
		28	to	M	Kpk + Nh
2007	Tammi	3	ke	N	Kpk + Nh
		8	ma	N	Kpk + Nh
		9	ti	N	Kpk+ Nh
	Touko	7	ma	M	Kpk + Nh
	Kesä	21	to	N	Kpk + Nh
		28	to	M	Kpk
	Heinä	31	ti	M	Kpk
	Elo	1	ke	M	Kpk
	Loka	15	ma	N	Kpk + Nh
	2008	Tammi	2	ke	M
Kesä		9	ma	N	Kpk + Nh
Heinä		15	ti	N	Kpk + Nh
Elo		5	ti	M	Kpk + Nh
2009	Kesä	9	ti	M	Kpk+
	Joulu	22	ti	M	Kpk
29		ti	N	Nh	
2010	Kesä	14	ma	M	Kpk
		17	to	N	Kpk
	Joulu	21	ti	N	Kpk + Nh.
2011	Tammi	18	ti	M	Kpk
	Touko	26	to	N	Kpk + Nh
27		pe	M	Kpk + Nh	
Yht.		32 päivää		M 20 N 10	

PUBLICATIONS OF THE UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND DISSERTATIONS IN EDUCATION, HUMANITIES, AND THEOLOGY

1. Taru Viinikainen. *Taipuuko "akrobaatti Aleksandra"? Nimikekonstruktio ja nimikkeen taipuminen lehtikielessä 1900-luvulta 2000-luvulle*. 2010.
2. Pekka Metso. *Divine Presence in the Eucharistic Theology of Nicholas Cabasilas*. 2010.
3. Pekka Kilpeläinen. *In Search of a Postcategorical Utopia. James Baldwin and the Politics of 'Race' and Sexuality*. 2010.
4. Leena Vartiainen. *Yhteisöllinen käsityö. Verkostoja, taitoja ja yhteisiä elämyksiä*. 2010.
5. Alexandra Simon-López. *Hypersurrealism. Surrealist Literary Hypertexts*. 2010.
6. Merja Sagulin. *Jälkiä ajan hiekassa. Kontekstuaalinen tutkimus Daniel Defoen Robinson Crusoen suomenkielisten adaptaatioiden aatteellisista ja kirjallisista traditioista sekä subjektikäsitteistä*. 2010.
7. Pirkko Pollari. *Vapaan sivistystyön kieltenopettajien pedagogiset ratkaisut ja käytännöt teknologiaa hyödyntävässä vieraiden kielten opetuksessa*. 2010.
8. Ulla Piela. *Kansanparannuksen kerrotut merkitykset Pohjois-Karjalassa 1800- ja 1900-luvuilla*. 2010.
9. Lea Meriläinen. *Language Transfer in the Written English of Finnish Students*. 2010.
10. Kati Aho-Mustonen. *Group Psychoeducation for Forensic Long-term Patients with Schizophrenia*. 2011.
11. Anne-Maria Nupponen. *»Savon murre» savolaiskorvin. Kansa murteen havainnointia*. 2011.
12. Teemu Valtonen. *An Insight into Collaborative Learning with ICT: Teachers' and Students' Perspectives*. 2011.
13. Teemu Kakkuri. *Evankelinen liike kirkossa ja yhteiskunnassa 1944-1963. Aktiivinen uudistusliike ja konservatiivinen sopeutuja*. 2011.
14. Riitta Kärkkäinen. *Doing Better? Children's and Their Parents' and Teachers' Perceptions of the Malleability of the Child's Academic Competences*. 2011.
15. Jouko Kiiski. *Suomalainen avioero 2000-luvun alussa. Miksi avioliitto puretaan, miten ero koetaan ja miten siitä selviydytään*. 2011.
16. Liisa Timonen. *Kansainvälisty tai väisty? Tapaustutkimus kansainvälisyysosaamisen ja kulttuurienvälisen oppimisen merkityksenannoista oppijan, opettajan ja korkeakoulutoimijan pedagogisen suhteen rajaamissa kohtaamisen tiloissa*. 2011.
17. Matti Vääntinen. *Oikeasti hyvä numero. Oppilaiden arvioinnin totuudet ja totuustuotanto rinnakkaiskoulusta yhtenäiskouluun*. 2011.
18. Merja Ylönen. *Aikuiset opin poluilla. Oppimistukikeskuksen asiakkaiden opiskelukokemuksista ja kouluttautumishalukkuudelle merkityksellisistä tekijöistä*. 2011.
19. Kirsi Pankarinkangas. *Leskien keski-ikässä tai myöhemmällä iällä solmimat uudet avioliitot. Seurantatutkimus*. 2011.
20. Olavi Leino. *Oppisopimusopiskelijan oppimisen henkilökohtaistaminen ja oppimismahdollisuudet työpaikalla*. 2011.

21. Kristiina Abdallah. *Translators in Production Networks. Reflections on Agency, Quality and Ethics*. 2012.
22. Riina Kokkonen. *Mittarissa lapsen keho ja vanhemmuus – tervettä lasta sekä ”hyvää” ja ”huonoa” vanhemmuutta koskevia tulkintoja nyky-Suomessa*. 2012.
23. Ari Sivenius. *Aikuislukion eetos opettajien merkityksenantojen valossa*. 2012.
24. Kamal Sbiri. *Voices from the Margin. Rethinking History, Identity, and Belonging in the Contemporary North African Anglophone Novel*. 2012.
25. Ville Sassi. *Uudenlaisen pahan unohdettu historia. Arvohistoriallinen tutkimus 1980-luvun suomalaisen romaanin pahan tematiikasta ja ”pahan koulukunta” –vuosikymmenmääritteen muodostumisesta kirjallisuusjärjestelmässä*. 2012.
26. Merja Hyytiäinen. *Integroiden, segregoiden ja osallistaen. Kolmen vaikeasti kehitysvammaisen oppilaan opiskelu yleisopetuksessa ja koulupolku esiopetuksesta toiselle asteelle*. 2012.
27. Hanna Mikkola. *”Tänään työ on kauneus on ruumis on laihuus.” Feministinen luenta syömishäiriöiden ja naissukupuolen kytköksistä suomalaisissa syömishäiriöromaanissa*. 2012.
28. Aino Äikäs. *Toiselta asteelta eteenpäin. Narratiivinen tutkimus vaikeavammaisen nuoren aikuisen koulutuksesta ja työllistymisestä*. 2012.
29. Maija Korhonen. *Yrittäjyyttä ja yrittäjämäisyyttä kaikille? Uusliberalistinen hallinta, koulutettavuus ja sosiaaliset erot peruskoulun yrittäjyyskasvatuksessa*. 2012.
30. Päivikki Ronkainen. *Yhteinen tehtävä. Muutoksen avaama kehittämispyrkimys opettajayhteisössä*. 2012.
31. Kalevi Paldanius. *Eläinlääkärin ammatti-identiteetti, asiakasvuorovaikutuksen jännitteiden hallinta ja kliinisen päättelyn yhteenkietoutuminen sekapraktiikassa*. 2012.

KALEVI PALDANIUS
*Eläinlääkärin
ammatti-identiteetti,
asiakasvuorovaikutuksen
jännitteiden hallinta
ja klinisen päättelyn
yhteenkietoutuminen
sekapraktiikassa*

Eläinten hyvinvointi on puhututtanut kovasti viime vuosina. Millaista on eläinten hyvinvoinnista ja terveydestä asiantuntijana vastuussa olevan eläinlääkärin työ? Miten hän työnsä kokee, millaisia jännitteitä siinä syntyy ja miten hän niitä hallitsee? Entä mihin eläinlääkärin työ ja asiantuntemus perustuu? Näihin kysymyksiin haettiin vastauksia seuraamalla kahden eläinlääkärin työtä viiden vuoden ajan.



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

PUBLICATIONS OF THE UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND
Dissertations in Education, Humanities, and Theology

ISBN: 978-952-61-0834-6 (nid.)

ISSNL: 1798-5625

ISSN: 1798-5625

ISBN: 978-952-61-0835-3 (PDF)

ISSN: 1798-5633 (PDF)